

Overseas Students Ombudsman (Ombudsman para sa mga Estudyanteng Taga-ibang Bansa)

Mga Kadalasang Tanong para sa mga estudyante at iba pang nagreklamo

Ano ang Ombudsman?

Ang Ombudsman ay isang tao na tumutulong sa mga taong may problema sa mga negosyong Australyano at ahensiya ng pamahalaan. May ibat ibang Ombudsman para sa ibat ibang negosyo at sangay ng pamahalaan.

Ang mga paglilingkod ng Ombudsman ay libre, independiyente at walang pinapanigan – ang Ombudsman ay hindi papanig sa alinmang partido.

Kung makikita ng Ombudsman na ang isang negosyo o ahensiya ng pamahalaan ay gumawa ng hindi tama o nagtrato ng sinuman nang hindi makatarungan, siya ay maaaring magrekomenda ng solusyon. Ang solusyon ay maaari, halimbawa, na isang paghingi ng paumanhin, mas mainam na impormasyon, isang bagong desisyon, o pagsasauli ng ibinayad.

Ano ang ginagawa ng Overseas Student Ombudsman?

Ang Overseas Students Ombudsman ay nag-iimbestiga ng mga reklamo tungkol sa mga problema ng mga estudyanteng taga-ibang bansa na kumukuha ng **pribadong** edukasyon at pagsasanay sa Australya.

Kung hindi ka nasiyahan sa isang desisyon o aksiyon na ginawa ng iyong rehistradong pribadong tagapagbigay ng edukasyon, dapat mong itanong ang tungkol sa kanilang proseso ng pagrereklamo at pag-aapela. Kung nagreklamo ka sa iyong tagapagbigay ng edukasyon, ngunit hindi ka nasiyahan sa resulta, maaari kang magreklamo sa Ombudsman.

Paano kung may reklamo ako tungkol sa isang pampubliko o pampamahalaang tagapagbigay ng edukasyon?

Dapat kang makipag-alam sa [Ombudsman sa iyong Estado o Teritoryo](#).

Sino ang makapagrereklamo sa Overseas Students Ombudsman?

Ang mga estudyanteng taga-ibang bansa na nasa Australya na, at mga estudyanteng nagpaplano ng dumating sa nalalapit na panahon, ay maaaring makipag-alam sa Ombudsman tungkol sa isang aksiyon o desisyon na ginawa ng kanilang rehistradong pribadong tagapagbigay ng edukasyon sa Australya. Ang mga kapamilya o kaibigan ng mga estudyanteng taga-ibang bansa, na nag-aalala tungkol sa problema ng isang estudyanteng taga-ibang bansa sa kanyang pribadong tagapagbigay ng edukasyon, ay maaari ding makipag-alam sa Ombudsman. Kailangang bigyan mo sila ng pahintulot na gawin ito.

Ano ang maaari kong ireklamo?

Maaari kang magreklamo tungkol sa iyong tagapag-bigay ng edukasyon kung sa

paniniwala mo ay hindi nila sinunod nang tama ang mga tuntunin o hindi makatarungan ang pagkatrato nila sa iyo. Ang mga reklamo ay maaaring tungkol sa:

- pagtanggap na ma-enrol sa isang kurso
- mga kabayaran at pagsasauli ng ibinayad
- paglipat ng kurso o tagapagbigay ng edukasyon
- progreso ng kurso o pagpasok sa klase
- pagkansela ng pagka-enrol
- tirahan o trabahong isinaayos ng iyong tagapagbigay ng edukasyon
- hindi tamang payo na ibinigay ng isang ahenteng pang-edukasyon.

Ang Overseas Students Ombudsman ay makakapag-imbetiga ng mga reklamo tungkol sa mga ahenteng pang-edukasyon na may kasunduan sa isang tagapagbigay ng edukasyon para kumatawan sa kanila sa Australya o sa ibang bansa.

Makakapagreklamo ka rin kung ang isang tagapagbigay ng edukasyon ay hindi kumilos o masyadong matagal bago gumawa ng aksiyon, tulad ng hindi pagbibigay ng iyong mga resulta sa normal na panahon, o hindi pagbibigay ng mga paglilingkod na kasama sa nakasulat na kasunduan mo at ng tagapagbigay ng edukasyon.

Sino ang isang estudyanteng taga-ibang bansa?

Ang isang estudyanteng taga-ibang bansa ay isang tao na nag-aaral sa Australya na may student visa (bisa para sa estudyante). Ang isang estudyanteng taga-ibang bansa ay tinatawag ding isang estudyanteng internasyonal.

Kung ikaw ay may student visa at nasa Australya, o nagpapalano kang dumating sa nalalapit na panahon, maaari kang makipag-alam sa Overseas Students Ombudsman kung mayroon kang problema sa iyong paaralan, kolehiyo o iba pang rehistradong pribadong tagapagbigay ng edukasyon.

Ano ang isang tagapagbigay ng edukasyon?

Sa Australya, kasali sa ibat ibang tawag para sa mga lugar ng edukasyon at pagsasanay ang: paaralan, kolehiyo, academy, institusyon, unibersidad, Institute of Technical and Further Education (TAFE) [Instituto ng Edukasyong Pangtekniko at Higit pa] at Registered Training Organisation (RTO) [Rehistradong Institusyon ng Pagsasanay] Ang lahat ng mga ito ay 'tagapagbigay ng edukasyon'.

Ano ang pinagkakaiba ng pribado at pampublikong tagapagbigay ng edukasyon?

Ang mga tagapagbigay ng edukasyon na negosyong pribado ay tinatawag na '**pribadong** tagapagbigay ng edukasyon'. Ang mga pampamahalaang tagapagbigay ng edukasyon ay tinatawag na '**pampublikong** tagapagbigay ng edukasyon'.

Ano ang isang rehistradong tagapagbigay ng edukasyon?

Lahat ng mga tagapagbigay ng edukasyon ay kailangang nakarehistro sa Pamahalaan ng Australya sa Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students (CRICOS) [Komonwelt na Rehistro ng mga Institusyon at Kurso para sa mga Estudyanteng Taga-ibang Bansa]. Maaari mong tingnan kung ang iyong tagapagbigay ng edukasyon at kurso ay nakarehistro sa pamamagitan ng pagbisita sa website ng CRICOS sa cricos.deewr.gov.au

May iba pa bang maaaring makipag-alam sa Ombudsman para sa akin?

Oo. Maaaring gustuhin mo na may iba pa, katulad ng isang kaibigan o kapamilya, na makipag-alam sa Ombudsman para sa iyo. Kailangang bigyan mo sila ng pahintulot na gawin ito.

Kung ang isang grupo ng estudyante ay may magkakaparehong problema, maaari silang magkakasamang gumawa ng isang reklamo sa Ombudsman.

Kailangan ko bang ibigay ang aking pangalan kung ako ay magreklamo?

Hindi. Maaari mong sabihin sa amin ang iyong problema nang hindi magbibigay ng iyong pangalan o detalye ng pagkontak - ito ay tinatawag na reklamong walang pangalan.

Sisikapin pa rin namin na tingnan ang iyong reklamo, ngunit hindi ka namin makokontak para sabihin sa iyo kung ano ang nangyari. At depende kung ano ang problema, hindi kami makakapag-imbetiga nang hindi alam kung sino ang dumaranas ng problema.

Paano maiimbestigahan ng Ombudsman ang aking reklamo?

Kapag nakipag-alam ka sa amin tungkol sa isang problema, maingat naming titingnan kung makatutulong kami sa iyo. Sa ilang mga kaso, ang Ombudsman ay maaaring magpasiya na hindi mag-imbetiga sa reklamo. Ito ay maaaring dahilan sa:

- hindi ka muna unang nagreklamo sa iyong tagapagbigay ng edukasyon, o
- may ibang organisasyon na mas mabuting makatutulong sa iyo.

Kung kami ay magpasiya na **hindi** mag-imbetiga, sasabihin namin sa iyo kung bakit.

Kung kami ay **magpasiyang** mag-imbetiga ng iyong reklamo, kokontakin namin ang iyong tagapagbigay ng edukasyon para itanong sa kanila kung ano ang nangyari. Kapag aming natanggap na ang lahat ng impormasyong kailangan namin, magpapasiya kami kung ang iyong tagapagbigay ng edukasyon ay sumunod nang tama sa kanilang mga tuntunin, patakaran at pamamaraan, at kung ikaw ay natrato nang makatarungan. Sasabihin namin sa iyo kung ano ang aming naging pasiya at kung bakit.

Ang Ombudsman ay hindi makagagawa ng desisyon tungkol sa kagalingang pang-akademiko. Halimbawa, kung ang iyong tagapagbigay ng edukasyon ay magdesisyon na hindi mo natugunan ang mga kinakailangan ukol sa pagsulong ng kurso o pagpasok sa klase, hindi kami makagagawa ng bagong desisyon tungkol dito. Sa halip, maaari naming tingnan kung ang iyong tagapagbigay ng edukasyon ay sumunod sa mga tuntunin nang wasto sa paggawa ng kanilang desisyon, at ikaw ay natrato nang makatarungan.

Gaano katagal ang pag-iimbestiga ng aking reklamo?

Iba-iba ang tagal ng panahon sa pag-iimbestiga ng isang reklamo. Ang ilang problema ay madaling malutas samantalang ang iba ay mas masalimuot at mas matagal imbestigahan. Lagi ka naming sasabihan tungkol sa progreso ng iyong reklamo.

Ano ang magagawa ng Ombudsman para maayos ang aking problema?

Kung makikita namin na ang iyong tagapagbigay ng edukasyon ay nagkamali, o kumilos nang di-makatarungan, maaari kaming humiling sa kanila, halimbawa, na:

- humingi ng paumanhin
- baguhin o pag-isipang muli ang isang desisyon
- magbigay ng mas mabuting impormasyon
- magpabuti ng isang patakaran o pamamaraan
- magsauli ng ibinayad
- gumawa ng ibang aksiyon.

Magiging pribado ba ang impormasyong ibibigay ko sa Ombudsman?

Upang maimbestigahan ang isang problema, ang Overseas Students Ombudsman ay karaniwang mangangailangang magbigay sa tagapagbigay ng edukasyon ng ilang impormasyon tungkol sa reklamo para malaman kung ano ang nangyari. Kasali dito ang iyong pangalan at detalye ng iyong reklamo, maliban kung hiniling mo sa amin na huwag magbigay ng tiyak na impormasyon.

Ituturing namin ang iyong pagiging pribado nang may paggalang, at magkokolekta, gagamit at mag-uulat lamang ng iyong personal na impormasyon ayon sa mga batas-pribado sa Australya.

Maaari ba akong i-report ng tagapagbigay ng edukasyon sa Imigrasyon dahil sa pagrereklamo ko sa Overseas Students Ombudsman?

Hindi, hindi ka maaaring i-report sa Imigrasyon dahil sa pagrereklamo sa Ombudsman.

Kung magrereklamo ako sa Overseas Students Ombudsman, mapipigil ba nito ang pagrereport sa akin sa Imigrasyon ng tagapagbigay ng edukasyon?

Kung may reklamo ka tungkol sa pakay ng iyong tagapagbigay ng edukasyon na i-report ka dahilan sa di-kasiya-siyang progreso sa kurso o pagpasok sa klase, ang iyong tagapagbigay ng edukasyon ay kailangang maghintay hanggang sa matapos ang imbestigasyon ng Ombudsman, bago ka mai-rereport.

Kailangan ding panatiliin ng iyong tagapagbigay ng edukasyon ang iyong pagka-enrol habang iniimbestigahan ng Ombudsman ang iyong reklamo.

Ang Ombudsman ay magsasabi sa iyo at sa iyong tagapagbigay ng edukasyon kung nagsisimula at nagtatapos ng imbestigasyon sa reklamo. Batay sa kalalabasan, baka kailanganin pa rin na i-report ka ng iyong tagapagbigay ng edukasyon.

Kung magrereklamo ka tungkol sa ibang problema, ang iyong tagapagbigay ng edukasyon ay maaaring hindi kailanganing maghintay sa kalalabasan ng imbestigasyon ng Ombudsman sa reklamo, bago ka i-report.

Kung sa palagay mo ay nai-report ka na ng iyong tagapagbigay ng edukasyon, dapat kang makipag-alam agad-agad sa Department of Immigration and Citizenship (DIAC) upang pag-usapan ang iyong visa. Tingnan ang: www.immi.gov.au para sa mga detalye ng pagkontak.

Kung hindi mo tiyak kung sino ang kakausapin, makipag-alam sa Ombudsman para sa impormasyon.