வெளிநாட்டு மாணவர்களுக்கான ஓம்பட்ஸ்மான் (ழுஅடிரனளஅயஎ)

மாணவர்கள் மற்றும் ஏனைய முறையீட்டாளர்களுக்கான அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள்

ஓம்பட்ஸ்மான் (ழுஅடிரனளஅயஎ) என்றால் என்ன?

ஓம்பட்ஸ்மான் (ழுஅடிரனளஅயஎ) என்பவர் ஆஸ்திரேலிய வர்த்தகங்கள் மற்றும் அரசாங்க நிறுவனங்களில் பிரச்சினைகளை எதிர்நோக்குபவர்களுக்கு உதவுபவர் ஆவார். வெவ்வேறு வர்த்தகங்களுக்கும் அரசாங்கப் பகுதிகளுக்கும் வெவ்வேறு ஓம்பட்ஸ்மென் (ழுஅடிரனளஅநஎ) இருக்கின்றனர்.

ஓம்பட்ஸ்மானின் (ழுஅடிரனளஅயஎ) சேவைகள் இலவசமானது, தனித்தியங்குவது மற்றும் பாராபட்சமற்றது - இந்த ஓம்பட்ஸ்மான் (ழுஅடிரனளஅயஎ) யார் பக்கமும் ஆதரவாய் இருக்க மாட்டார்.

அப்படி ஓம்பட்ஸ்மான் (ழுஅடிரனளஅயஎ) ஏதாவதொரு வர்த்தகமோ அல்லது அரசாங்க நிறுவனமோ ஏதேனும் தவறான காரியத்தைச் செய்திருக்கிறது அல்லது யாரையேனும் அநியாய முறையில் நடத்தியிருப்பதாகக் கண்டறிந்தால், அவர் அதற்கொரு தீர்வைப் பரிந்துரைக்கக்கூடும். அந்தத் தீர்வு, எடுத்துக்காட்டாக, மன்னிப்புக் கேட்டல், தெளிவான தகவல், புதியதொரு முடிவு அல்லது பணத்தைத் திருப்பிக் கொடுத்தல் போன்றவையாக இருக்கலாம்.

வெளிநாட்டு மாணவர்களுக்கான ஓம்பட்ஸ்மான் (ழுஅடிரனளஅயஎ) என்ன செய்யும்?

வெளிநாட்டு மாணவர்களுக்கான ஓம்பட்ஸ்மான் (ழுஅடிரனளஅயஎ) ஆஸ்திரேலியாவிலுள்ள கல்வி **தனியார்** மற்றும் பயிற்சி வகுப்புகளுடன் வெளிநாட்டு மாணவர்களுக்கு ஏற்டுபடும் பிரச்சினைகள் பற்றிய புகார்களை விசாரணை செய்வார்.

பதிவுசெய்யப்பட்ட தனியார் கல்வி வழங்குவோர் எடுக்கும் ஒரு முடிவு அல்லது நடவடிக்கைகுறித்து நீங்கள் திருப்தி கொண்டிராவிட்டால், நீங்கள் அவர்களிடமுள்ள உள்விவகாரப் புகார்கள் மற்றும் மேல்முறையீடுகள் செயல்முறைப் பற்றிக் கேட்டறியவும். நீங்கள் உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோரிடம் முறையிட்டபின்னர், அவர்களது முடிவு உங்களுக்குத் திருப்தி அளிக்காவிட்டால், நீங்கள் ஓம்பட்ஸ்மானிடம் (ழுஅடிரனளஅயஎ) புகார் செய்யலாம்.

எனக்கு ஒரு பொது அல்லது அரசாங்கத்துறைக் கல்வி வழங்குவோர் குறித்து ஒரு புகார் இருந்தால் என்ன செய்வது?

நீங்கள் உங்கள் மாநிலம் அல்லது ஆட்சிப்பகுதியிலுள்ள ஓம்பட்ஸ்மானுடன் (ழுஅடிரனளஅயஎ) தொடர்புகொள்ளவும்.

வெளிநாட்டு மாணவர்களுக்கான ஓம்பட்ஸ்மானிடம் (ழுஅடிரனளஅயஎ) யார் புகார் செய்யலாம்?

ஆஸ்திரேலியாவில் ஏற்கனவே இருக்கும் வெளிநாட்டு மாணவர்கள், மற்றும் இங்கு வருவதற்குத் திட்டமிட்டுக் கொண்டிருக்கும் மாணவர்கள், ஆஸ்திரேலியாவில் இருக்கும் அவர்களது பதிவுசெய்யப்பட்ட கல்வி வழங்குவோரால் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை அல்லது முடிவைப் பற்றி ஓம்பட்ஸ்மானுடன் (ழுஅடிரனளஅயஎ) தொடர்புகொள்ளலாம். கல்வி வழங்கும் தனியார் நிறுவனத்துடன் வெளிநாட்டு மாணவர் ஒருவர் கொண்டிருக்கும் பிரச்சினைகுறித்து அக்கறை கொண்டுள்ள வெளிநாட்டு மாணவர்களின் குடும்பத்தினர் அல்லது நண்பர்களும்கூட, ஓம்பட்ஸ்மானுடன் (ழுஅடிரனளஅயஎ) தொடர்பு கொள்ளலாம். அப்படி செய்வதற்கு நீங்கள் உங்கள் அனுமதியை வழங்கவேண்டியிருக்கும்.

எதைப் பற்றி நான் புகார் செய்யலாம்?

உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோர் விதிமுறைகளைச் சரியாகப் பின்பற்றவில்லை அல்லது உங்களை நியாயமான முறையில் நடத்தவில்லை என்று நீங்கள் நம்பினால், நீங்கள் அவர்களைப் பற்றிப் புகார் செய்யலாம். புகார்கள் பின்வருவனபற்றியதாக இருக்கலாம்:

- ஒரு பாடப்பகுதியில் சேர்த்துக்கொள்ள மறுத்தல்

- கட்டணங்கள் மற்றும் பணத்தைத் திருப்பித் தருதல்
- பாடப்பகுதி அல்லது கல்வி வழங்குவோரை மாற்றுதல்
- பாடப்பகுதியில் முன்னேற்றம் அல்லது வருகைப்பதிவு
- பாடப்பட்டியலில் சேர்க்கப்படுதலை இரத்துச் செய்தல்
- உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோரால் ஏற்பாடு செய்யப்பட்ட தங்குமிட வசதி அல்லது வேலை
- உங்கள் கல்விமுகவரால் வழங்கப்பட்ட பிழையான ஆலோசனை

ஆஸ்திரேலியாவில் அல்லது வெளிநாடுகளில் தங்களைப் பிரதிநிதிக்கும்படி இங்குள்ள கல்வி வழங்குவோருடன் உடன்படிக்கை கொண்டிருக்கும் கல்விமுகவர்களைப் பற்றிய புகார்களையும் வெளிநாட்டு மாணவர்கள் ஒம்பட்ஸ்மான் (ழுஅடிரனளஅயடெ) விசாரணை செய்யலாம்.

உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோர் சரியான நடவடிக்கை எடுக்கத் தவறினாலோ அல்லது ஒரு நடவடிக்கை எடுக்க நீண்டகாலம் எடுக்கும்போதோ, அதாவது சாதாரண காலவரையறைக்குள் உங்கள் முடிவுகளை வழங்காதிருத்தல் அல்லது உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோரோடு நீங்கள் கொண்டிருக்கும் எழுத்து உடன்படிக்கையில் சேர்க்கப்பட்டுள்ள சேவைகள் உங்களுக்கு வழங்கப்படாதிருத்தல் போன்றவற்றைப் பற்றியும் நீங்கள் புகார் செய்யலாம்.

வெளிநாட்டு மாணவர் எனப்படுபவர் யார்?

வெளிநாட்டு மாணவர் எனப்படுபவர் மாணவர் நுழைவு அனுமதியில் (விசா) ஆஸ்திரேலியாவில் கல்வி பயில்கிறவர் ஆவார். வெளிநாட்டு மாணவரை சர்வதேச மாணவர் என்றும் அழைக்கிறார்கள்.

நீங்கள் ஆஸ்திரேலியாவில் மாணவர் நுழைவு அனுமதியில் (விசா) இருந்தாலோ, அல்லது கூடிய விரைவில் இங்கு வரத் திட்டமிட்டிருந்தாலோ, உங்கள் பள்ளி, கல்லூரி அல்லது பதிவுசெய்யப்பட்ட தனியார் கல்வி வழங்குவோரோடு உங்களுக்குப் பிரச்சினை இருந்தாலோ, நீங்கள் ஒம்பட்ஸ்மானுடன் (ழுஅடிரனளஅயடெ) தொடர்புகொள்ளலாம்.

கல்வி வழங்குவோர் என்றால் என்ன?

ஆஸ்திரேலியாவில் கல்வி மற்றும் பயிற்சி அளிக்கும் நிறுவனங்கள் பின்வரும் வெவ்வேறு பெயர்களை உள்ளடக்கும்: பள்ளி, கல்லூரி, கல்விக்கழகம், கல்வி நிறுவனம், பல்கலைக்கழகம், தொழில்நுட்ப மற்றும் மேற்படிப்பு (வுயுகுநு) மற்றும் பதிவுசெய்யப்பட்ட பயிற்சியளிக்கும் அமைப்பு (சுவுழு) போன்றவை ஆகும்.
இவர்கள் எல்லாம் 'கல்வி வழங்குவோர்' ஆவர்.

தனியார் கல்வி வழங்குவோருக்கும் பொதுத்துறைக் கல்வி வழங்குவோருக்கும் என்ன வேறுபாடு?

தனியார் வர்த்தகங்களாகச் செயல்படும் கல்வி வழங்குவோர் '**தனியார்** கல்வி வழங்குவோர்' என்று அழைக்கப்படுகிறார்கள். அரசாங்கத்தின் கல்வி வழங்குவோர் '**பொதுத்துறை** கல்வி வழங்குவோர்' என்று அழைக்கப்படுகிறார்கள்.

பதிவுசெய்யப்பட்ட கல்வி வழங்குவோர் என்றால் என்ன?

வெளிநாட்டு மாணவர்களைச் சேர்த்துக்கொள்வதற்கு முன்னர் கல்வி வழங்குவோர் எல்லாரும் ஆஸ்திரேவலியா அரசின் வெளிநாட்டு மாணவர்களுக்குரிய கல்விக் கழகங்கள் மற்றும் படிப்புப்பிரிவுகளுக்கான கமன்வெல்த் பதிவேட்டில் (ஊசுஐஊழுளு) பதிவு செய்திருக்க வேண்டும்.
உங்களுக்குக் கல்வி வழங்கும் நிறுவனமும் பாடக்கோப்பும் பதிவுசெய்யப்பட்டவையா என்பதைச் சரிபார்க்க நீங்கள் உசழை ழள.னநநறச.பழஎ.யர என்னும் ஊசுஐஊழுளு இணையத்தளத்தைச் சென்று பார்வையிடலாம்.

எனக்காக ஒம்பட்ஸ்மானுடன் (ழுஅடிரனளஅயடெ) வேறு யாரேனும் தொடர்புகொள்ளலாமா?

ஆம். உங்களுக்கு வேறு யாராவது, அதாவது ஒரு நண்பர் அல்லது குடும்ப உறுப்பினர், ஒம்பட்ஸ்மானுடன் (ழுஅடிரனளஅயடெ) தொடர்புகொள்வதை நீங்கள் விரும்பலாம். அப்படி செய்வதற்கு நீங்கள் உங்கள் அனுமதியை வழங்கவேண்டியிருக்கும்.

அப்படிக் குழுவாக வெளிநாட்டு மாணவர்களுக்கு அதே பிரச்சினை இருக்குமானால், அவர்கள் ஒன்றுசேர்ந்து ஒம்பட்ஸ்மானிடம் (முழுஅடிரனளஅயப) ஒரு புகாராகச் செய்யலாம்.

புகார் செய்யும்போது நான் என் பெயரைக் கொடுக்கவேண்டுமா?

இல்லை. நீங்கள் எங்களிடம் உங்கள் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களைக் கொடுக்காமலே எங்களிடம் உங்கள் பிரச்சினையைச் சொல்லலாம் - இது அனாமபேயப் புகார் என்று அழைக்கப்படுகிறது.

நாங்கள் இந்த உங்கள் புகாரையும் கருத்தில்கொண்டு பார்வையிடுவோம். ஆயினும் உங்களைத் தொடர்புகொண்டு என்ன நடந்தது என்று உங்களிடம் தெரிவிக்கமுடியாது. மற்றும் பிரச்சினை என்ன என்பதைப் பொறுத்து, யார் இந்தப் பிரச்சினைக்கு ஆளாகியிருக்கிறார்கள் என்று தெரியாமல் நாங்கள் இதைக் குறித்து விசாரிக்க முடியாமல் போகலாம்.

எனது பிரச்சினையை ஒம்பட்ஸ்மான் (முழுஅடிரனளஅயப) எவ்வாறு விசாரணை செய்வர்?

நீங்கள் ஒரு பிரச்சினையைக் குறித்து எங்களோடு தொடர்புகொள்ளும்போது, நாங்கள் உங்களுக்கு எவ்வாறு உதவுவது என்று கவனமாக ஆராய்வோம். ஒருசில வழக்குகளில், ஒம்பட்ஸ்மான் (முழுஅடிரனளஅயப) ஒரு புகாரை விசாரிக்காதுவிட முடிவு செய்யலாம். இதற்குப் பின்வருவன காரணமாக இருக்கலாம்:

- நீங்கள் முதலில் உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோரிடம் புகார் செய்யாதிருக்கலாம், அல்லது
- வேறொரு நிறுவனம் உங்களுக்கு இன்னும் சிறப்பாக உதவக்கூடும்.

அப்படி நாங்கள் **விசாரிக்கவில்லை** என்று முடிவுசெய்தால், நாங்கள் ஏன் என்று உங்களிடம் சொல்லுவோம்.

அப்படி நாங்கள் உங்கள் புகாரை **விசாரிக்கச்செய்தால்** , நாங்கள் உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோருடன் தொடர்புகொண்டு என்ன நடந்தது என்று கேட்போம். எங்களுக்குத் தேவையான தகவல் கிடைத்ததும், நாங்கள் உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோர் அவர்களுக்குரிய விதிகள், கொள்கைகள் மற்றும் செயல்முறைகளைச் சரியாகப் பின்பற்றி இருக்கிறார்களா என்றும் உங்களை நியாயமான முறையில் நடத்தி இருக்கிறார்களா என்றும் முடிவு செய்வோம். நாங்கள் உங்களிடம் நாங்கள் என்ன முடிவு எடுத்திருக்கிறோம் என்றும் எதனால் அந்த முடிவை எடுத்தோம் என்றும் சொல்வோம்.

கல்வித் தகுதிநிலை பற்றி ஒம்பட்ஸ்மான் (முழுஅடிரனளஅயப) எந்தவொரு முடிவும் எடுக்கமுடியாது. எடுத்துக்காட்டாக, உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோர் பாடப்பகுதிக்குரிய முன்னேற்றநிலையை அல்லது வருகைப்பதிவுக்குரிய தேவைகளை நீங்கள் அடையவில்லை என்று முடிவு செய்திருந்தால், இதைக் குறித்துப் புதியதொரு முடிவினை நாங்கள் எடுக்கமுடியாது. அதற்குப் பதிலாக, நாங்கள் உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோர் அவர்களது முடிவினை எடுப்பதற்குமுன் விதிமுறைகளை முறையாகப் பின்பற்றி இருக்கிறார்களா மற்றும் உங்களை நியாயமான முறையில் நடத்தியிருக்கிறார்களா என்பதைப்பற்றி ஆராய்ந்து பார்ப்போம்.

எனது புகாரை விசாரிக்க எவ்வளவு காலம் எடுக்கும்?

ஒரு புகாரை விசாரிக்க எடுத்துக்கொள்ளப்படும் நேரம் மாறுபட்டு இருக்கும். ஒருசில பிரச்சினைகள் எளிதில் தீர்க்கப்படக் கூடியதாக இருக்கலாம். அதே சமயம் ஒருசில பிரச்சினைகள் சிக்கல்மிக்கதாக இருக்குமானால், விசாரணைக்குக் கூடுதலான நேரம் எடுக்கக்கூடும். உங்கள் புகாரின் முன்னேற்றநிலையை உங்களுக்குத் தெரிவித்துக் கொண்டிருப்போம்.

எனது பிரச்சினையைச் சரிசெய்ய ஒம்பட்ஸ்மான் (முழுஅடிரனளஅயப) என்ன செய்யக்கூடும்.

அப்படி உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோர் தவறு செய்திருந்தாலோ அல்லது அநியாயமாக நடந்திருப்பதாகவோ நாங்கள் கண்டறிந்தால், நாங்கள் அவர்களை, எடுத்துக்காட்டாக, பின்வருவனவற்றைச் செய்யச் சொல்லலாம்:

- மன்னிப்புக் கேட்டல்
- ஒரு முடிவை மாற்றுதல் அல்லது மறுபரிசீலனை செய்தல்
- தெளிவான தகவல் வழங்குதல்

- ஒரு கொள்கை அல்லது நடைமுறையை மேம்படுத்துதல்
- பணத்தைத் திருப்பி வழங்குதல்
- வேறு ஏதாவது நடவடிக்கை எடுத்தல்

நான் ஓம்பட்ஸ்மானுக்கு (ழுஅடிரனளஅயப) கொடுக்கும் தகவல் அந்தரங்கமாக வைக்கப்படுமா?

ஒரு பிரச்சினையை விசாரிக்க, வெளிநாட்டு மாணவர்களுக்கான ஓம்பட்ஸ்மான் (ழுஅடிரனளஅயப) நடந்தது என்ன என்பதைக் கண்டறிய பெரும்பாலும் புகாரைப் பற்றிய சில விவரங்களைக் கல்வி வழங்குவோரிடம் கொடுக்க வேண்டியுள்ளது. நீங்கள் எங்களை, உங்கள் பெயரையும் புகாரைப் பற்றிய வர்ணனையும் உள்ளடங்க, எந்தவொரு குறிப்பிட்ட விவரத்தைத் தெரிவிக்க வேண்டாம் என்று கேட்டுக் கொண்டாலொழிய நாங்கள் இவ்விவரங்களைக் கொடுக்கவேண்டியிருக்கிறது.

நாங்கள் உங்களது விவரங்களை அந்தரங்கமானதாகவும் மதிப்புக்குரியதாகவும் கையாள்வோம். அதோடு, ஆஸ்திரேலியாவின் அந்தரங்க சட்டங்களுக்கு ஏற்பவே உங்களது சொந்த விவரங்களைச் சேகரித்தல், வைத்திருத்தல், பயன்படுத்துதல் மற்றும் வெளியிடுதல் போன்றவற்றை மேற்கொள்வோம்.

நான் வெளிநாட்டு மாணவர்களுக்கான ஓம்பட்ஸ்மானிடம் (ழுஅடிரனளஅயப) புகார் செய்ததால், எனக்குக் கல்வி வழங்குவோர் என்னைப்பற்றி குடிநுழைவுத் துறையினரிடம் அறிக்கை சமர்ப்பிக்கலாமா?

இல்லை, நீங்கள் ஓம்பட்ஸ்மானிடம் புகார் செய்ததற்காக உங்களைக் குடிநுழைவுத் துறையிடம் தெரிவிக்கக் கூடாது.

நான் வெளிநாட்டு மாணவர்களுக்கான ஓம்பட்ஸ்மானிடம் (ழுஅடிரனளஅயப) புகார் செய்ததால், எனக்குக் கல்வி வழங்குவோர் என்னைப்பற்றி குடிநுழைவுத் துறையினரிடம் தெரிவிப்பதைத் தடை செய்ய முடியுமா?

உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோரின் பாடப்பகுதியில் உங்களது முன்னேற்றம் அல்லது வருகைப்பதிவு குறித்துத் தெரிவிப்பதைப் நோக்கமாகக் கொண்டிருந்தைப்பற்றி நீங்கள் புகார் செய்ததிருந்தால், ஓம்பட்ஸ்மானின் (ழுஅடிரனளஅயப) விசாரணை முடிவுறுவதற்கு முன்னர் அவர்கள் உங்களைப் பற்றிக் குடிநுழைவுத் துறையிடம் அறிக்கை சமர்ப்பிக்கக்கூடாது..

ஓம்பட்ஸ்மான் (ழுஅடிரனளஅயப) உங்கள் புகாரை விசாரித்துக் கொண்டிருக்கும்போது, உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோர் அந்நிறுவனத்தில் உங்கள் சேர்க்கையைத் தொடரந்து பராமரிக்கவேண்டும்.

ஒரு புகாரைப் பற்றிய விசாரணை எப்போது தொடங்கி, முடிவுறுகிறது என்பதை உங்களிடமும் உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோரிடமும் ஓம்பட்ஸ்மான் தெரிவிப்பார். விசாரனையின் விளைவினைப் பொறுத்து, உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோர் உங்களைப் பற்றிக் குடிநுழைவுத் துறையிடம் அறிக்கை சமர்ப்பிக்கவேண்டியிருக்கும்.

நீங்கள் மற்றப் பிரச்சினைகளைப் பற்றிப் புகார் செய்திருந்தால், உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோர் உங்ளைப் பற்றிக் குடிநுழைவுத் துறையிடம் அறிக்கை சமர்ப்பிக்கக் காத்திருக்க வேண்டியதில்லை. ஓம்பட்ஸ்மானின் (ழுஅடிரனளஅயப) புகார் பற்றிய விசாரணையின் விளைவுக்காகக் காத்திருக்க வேண்டியதில்லை

அப்படி உங்களுக்குக் கல்வி வழங்குவோர் உங்களைப் பற்றி ஏற்கனவே குடிநுழைவு அதிகாரியிடம் அறிக்கை சமர்ப்பிக்கக்கூடும் என்று நீங்கள் கருதினால், நீங்கள் உடனே உங்கள் நுழைவு அனுமதி (விசா) பற்றிக் கலந்துரையாடக் குடிநுழைவு மற்றும் குடியுரிமைத் துறையினரை (னுஐயுஊ) உடனே தொடர்புகொள்ள வேண்டும். தொடர்பு விவரங்களுக்கு றறற.ை.அஅை.பழஎ.யர என்னும் இணையப்பக்கத்தைப் பார்க்கவும்.

யாருடன் பேசுவது என்று உங்களுக்குச் சரியாகத் தெரியாவிட்டால், நீங்கள் தகவல் பெற ஓம்பட்ஸ்மானுடன் (ழுஅடிரனளஅயப) தொடர்பு கொள்ளலாம்.