

Nhân Viên Thanh Tra Sinh Viên Nước Ngoài

Các Câu Hỏi Thường Gặp của sinh viên và những khiếu nại khác.

Nhân Viên Thanh Tra là ai?

Nhân Viên Thanh Tra là người giúp đỡ những người gặp khó khăn với các doanh nghiệp và các cơ quan chính phủ Úc. Có những Nhân Viên Thanh Tra khác nhau dành cho những doanh nghiệp và các phần khác nhau của chính phủ.

Dịch vụ Thanh Tra miễn phí, độc lập và công bằng – Nhân Viên Thanh Tra không đứng về bên nào cả.

Nếu Nhân Viên Thanh Tra phát hiện doanh nghiệp hay cơ quan chính phủ đã vi phạm hoặc đối xử với một ai đó không công bằng, nhân viên này có thể khuyến nghị bồi thường. Ví dụ như hình thức bồi thường đó có thể là một lời xin lỗi, cung cấp thông tin tốt hơn, quyết định mới hoặc hoàn trả tiền.

Nhân Viên Thanh Tra làm gì?

Nhân Viên Thanh Tra Sinh Viên Nước Ngoài điều tra những khiếu nại về các vấn đề mà sinh viên nước ngoài gặp phải với các cơ sở giáo dục và đào tạo **tư nhân** tại Úc.

Nếu quý vị không thỏa mãn một quyết định hay hành động của nhà cung cấp dịch vụ giáo dục tư nhân có đăng ký, quý vị nên hỏi họ về quy trình khiếu nại và kháng cáo nội bộ của họ. Nếu quý vị khiếu nại với nhà cung cấp của mình nhưng quý vị không thỏa mãn với kết quả, quý vị có thể khiếu nại với Nhân Viên Thanh Tra.

Nếu tôi khiếu nại về một nhà cung cấp dịch vụ giáo dục công cộng hay của chính phủ thì sao?

Quý vị nên liên lạc với [Nhân Viên Thanh Tra của Tiểu Bang hay Vùng Lãnh Thổ](#).

Ai có thể khiếu nại với Nhân Viên Thanh Tra Sinh Viên Nước Ngoài?

Sinh viên nước ngoài đã ở Úc và sinh viên có kế hoạch sắp đến Úc có thể liên lạc với Nhân Viên Thanh Tra về một hành động hay quyết định của nhà cung cấp dịch vụ giáo dục tư nhân có đăng ký tại Úc. Gia đình hay bạn bè của sinh viên nước ngoài lo lắng về một vấn đề nào đó mà sinh viên nước ngoài đang gặp phải với nhà cung cấp dịch vụ giáo dục cũng có thể liên hệ với Nhân Viên Thanh Tra. Quý vị sẽ cần phải cho phép họ làm việc này.

Tôi có thể khiếu nại về những gì?

Quý vị có thể khiếu nại về nhà cung cấp dịch vụ giáo dục nếu quý vị tin rằng họ có thể đã không tuân thủ đúng theo luật hoặc đối xử không công bằng với quý vị. Khiếu nại có thể về các vấn đề:

- từ chối chấp nhận đăng ký một khóa học
- tiền học và hoàn trả tiền
- chuyển đổi khóa học hay nhà cung cấp dịch vụ
- thành tích học tập hoặc số ngày có mặt của khóa học

- hủy bỏ đăng ký học
- nơi ở hoặc công việc do nhà cung cấp sắp xếp
- tư vấn không đúng của đại lý giáo dục.

Nhân Viên Thanh Tra Sinh Viên Nước Ngoài có thể điều tra các khiếu nại về đại lý giáo dục có thỏa thuận với một nhà cung cấp để làm đại diện cho họ ở Úc hoặc ở nước ngoài.

Quý vị cũng có thể khiếu nại nếu nhà cung cấp không thực hiện hoặc thực hiện quá lâu một số hành động như không cung cấp kết quả của quý vị trong khuôn khổ thời gian thông thường hoặc không cung cấp các dịch vụ bao gồm trong thỏa thuận bằng văn bản của quý vị với nhà cung cấp.

Sinh viên nước ngoài là ai?

Sinh viên nước ngoài là người đang học tập ở Úc mang thị thực sinh viên. Sinh viên nước ngoài còn được gọi là sinh viên quốc tế.

Nếu quý vị ở Úc theo thị thực sinh viên hoặc có kế hoạch sớm đến Úc, quý vị có thể liên lạc với Nhân Viên Thanh Tra Sinh Viên Nước Ngoài nếu quý vị gặp phải một vấn đề nào đó với trường học, trường cao đẳng hoặc các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục tư nhân có đăng ký khác.

Nhà cung cấp dịch vụ giáo dục là gì?

Ở Úc, các tên khác nhau của các cơ sở giáo dục và đào tạo bao gồm: trường học, trường cao đẳng, học viện, đại học, học viện Kỹ Thuật và Giáo Dục Nâng Cao (institute of Technical and Further Education - TAFE) và Tổ Chức Đào Tạo Có Đăng Ký (Registered Training Organisation - RTO). Tất cả các cơ sở này đều là 'nhà cung cấp dịch vụ giáo dục'.

Sự khác nhau giữa nhà cung cấp dịch vụ giáo dục tư nhân và công cộng là gì?

Nhà cung cấp dịch vụ giáo dục là các doanh nghiệp tư nhân được gọi là 'nhà cung cấp dịch vụ giáo dục **tư nhân**'. Nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của chính phủ được gọi là 'nhà cung cấp dịch vụ giáo dục **công cộng**'.

Nhà cung cấp dịch vụ giáo dục có đăng ký là gì?

Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục phải đăng ký với Chính Phủ Úc tại Cơ Quan Đăng Ký Chính Phủ về Các Viện và Các Khóa Học Cho Sinh Viên Nước Ngoài (Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students - CRICOS) trước khi đăng ký nhập học cho sinh viên nước ngoài vào một khóa học. Quý vị có thể kiểm tra xem nhà cung cấp dịch vụ giáo dục và khóa học của mình đã được đăng ký chưa bằng cách viếng thăm trang mạng của CRICOS tại cricos.deewr.gov.au

Tôi có thể nhờ người khác liên lạc với Nhân Viên Thanh Tra được không?

Có. Quý vị có thể muốn nhờ người khác chẳng hạn như bạn bè hoặc thành viên gia đình để liên lạc với Nhân Viên Thanh Tra giúp quý vị. Quý vị sẽ cần phải cho phép họ làm việc này.

Nếu một nhóm sinh viên nước ngoài cùng gặp một vấn đề, họ có thể cùng khiếu nại với Nhân Viên Thanh Tra.

Tôi có cần phải cung cấp tên của mình khi khiếu nại không?

Không. Quý vị có thể cho chúng tôi biết về vấn đề mà không cần cung cấp tên và thông tin liên lạc của mình – đây gọi là khiếu nại ẩn danh.

Chúng tôi vẫn sẽ xem xét vấn đề mà quý vị khiếu nại nhưng chúng tôi có thể không liên lạc được với quý vị để thông báo về kết quả. Và tùy thuộc vào vấn đề, chúng tôi có thể không có khả năng điều tra khi không biết ai đang gặp phải vấn đề đó.

Nhân Viên Thanh Tra sẽ điều tra khiếu nại của tôi như thế nào?

Khi quý vị liên lạc với chúng tôi về một vấn đề, chúng tôi sẽ cân nhắc cẩn thận xem chúng tôi có thể giúp được quý vị không. Trong một số trường hợp, Nhân Viên Thanh Tra có thể quyết định không điều tra khiếu nại. Trường hợp này xảy ra bởi vì:

- quý vị đã không khiếu nại với nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của mình trước, hoặc
- có một tổ chức khác có thể giúp đỡ quý vị tốt hơn.

Nếu chúng tôi quyết định **không** điều tra, chúng tôi sẽ thông báo lý do cho quý vị.

Nếu chúng tôi **quyết định** điều tra khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ liên lạc với nhà cung cấp của quý vị để hỏi họ về vấn đề đó. Khi chúng tôi nhận được tất cả các thông tin mà chúng tôi cần, chúng tôi sẽ quyết định xem nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của quý vị có tuân thủ theo luật, chính sách và các quy trình không và có đối xử với quý vị công bằng không. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị quyết định của chúng tôi và lý do của những quyết định đó.

Nhân Viên Thanh Tra không thể đưa ra quyết định về kết quả học tập. Ví dụ như nếu nhà cung cấp của quý vị quyết định quý vị không đáp ứng được tiến trình khóa học hoặc yêu cầu có mặt tại lớp, chúng tôi không thể đưa ra những quyết định mới về vấn đề này. Thay vào đó, chúng tôi có thể xét xem nhà cung cấp dịch vụ giáo dục có tuân thủ đúng theo luật khi họ ra quyết định và họ có đối xử công bằng với quý vị không.

Việc điều tra khiếu nại của tôi sẽ mất bao nhiêu lâu?

Thời gian để điều tra khiếu nại khác nhau. Một số vấn đề được giải quyết đơn giản trong khi các vấn đề khác phức tạp hơn và mất nhiều thời gian hơn. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về tiến trình điều tra khiếu nại.

Nhân Viên Thanh Tra có thể làm gì để giải quyết vấn đề của tôi?

Nếu chúng tôi phát hiện nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của quý vị đã vi phạm hoặc hành động không công bằng, chúng tôi có thể yêu cầu họ:

- xin lỗi
- thay đổi hoặc cân nhắc lại quyết định
- cung cấp thông tin tốt hơn
- cải tiến chính sách hay quy trình
- hoàn trả tiền
- thực hiện các biện pháp khác.

Thông tin mà tôi cung cấp cho Nhân Viên Thanh Tra có được giữ kín không?

Để điều tra một vấn đề, Nhân Viên Thanh Tra Sinh Viên Nước Ngoài thường sẽ đưa ra một số thông tin về việc khiếu nại cho nhà cung cấp để tìm hiểu vấn đề đã xảy ra. Thông tin này sẽ bao gồm tên quý vị và miêu tả khiếu nại của quý vị trừ khi quý vị có yêu cầu chúng tôi không cung cấp một số thông tin cụ thể.

Chúng tôi sẽ xử lý thông tin của quý vị một cách bảo mật và cẩn trọng. Thu thập, lưu trữ và tiết lộ thông tin cá nhân của quý vị chỉ theo bộ luật quyền riêng tư của Úc.

Nhà cung cấp của tôi có thể thông báo lên Bộ Di Trú vì đã khiếu nại với Nhân Viên Thanh Tra Sinh Viên Nước Ngoài không?

Không, quý vị không thể bị thông báo lên Bộ Di Trú vì đã khiếu nại với Nhân Viên Thanh Tra.

Nếu tôi khiếu nại với Nhân Viên Thanh Tra Sinh Viên Nước Ngoài thì việc này có ngăn chặn nhà cung cấp của tôi thông báo lên Bộ Di Trú không?

Nếu quý vị khiếu nại về ý định của nhà cung cấp của mình thông báo về việc kết quả học tập hay thời gian có mặt tại lớp của quý vị không đáp ứng tiêu chuẩn, nhà cung cấp của quý vị phải đợi cho đến khi việc điều tra của Nhân Viên Thanh Tra kết thúc trước khi thông báo về trường hợp quý vị.

Nhà cung cấp của quý vị cũng phải giữ chỗ đăng ký học của quý vị trong khi Nhân Viên Thanh Tra điều tra khiếu nại.

Nhân Viên Thanh Tra sẽ thông báo cho quý vị và nhà cung cấp của quý vị khi bắt đầu và kết thúc việc điều tra khiếu nại. Tùy thuộc vào kết quả, nhà cung cấp của quý vị vẫn có thể bị yêu cầu thông báo về trường hợp của quý vị.

Nếu quý vị khiếu nại về các vấn đề khác, nhà cung cấp của quý vị có thể không cần đợi kết quả điều tra khiếu nại của Nhân Viên Thanh Tra trước khi thông báo về trường hợp của quý vị.

Nếu quý vị nghĩ nhà cung cấp của mình có thể đã thông báo về trường hợp của mình, quý vị nên liên lạc với Bộ Di Trú và Công Dân (Department of Immigration and Citizenship - DIAC) ngay để thảo luận về thị thực của mình. Xem: www.immi.gov.au để có thông tin chi tiết.

Nếu quý vị không chắc chắn cần nói chuyện với ai, xin liên lạc với Nhân Viên Thanh Tra để có thông tin.