

ผู้ตรวจการสำหรับนักเรียนต่างชาติ คำถามที่ถามบ่อยสำหรับนักเรียนและผู้ร้องทุกข์ท่านอื่น ๆ

ผู้ตรวจการคืออะไร?

ผู้ตรวจการ คือ
ผู้ที่ช่วยเหลือบุคคลที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานทางธุรกิจต่าง ๆ
และตัวแทนของรัฐบาลออสเตรเลีย
ทั้งนี้ผู้ตรวจการมีหลายประเภทสำหรับหน่วยงานทางธุรกิจและส่วนต่าง ๆ
ของรัฐบาลที่แตกต่างกัน

บริการผู้ตรวจการนี้ไม่มีค่าใช้จ่าย เป็นบริการอิสระ และเป็นธรรม
ผู้ตรวจการไม่เข้าข้างผู้ใด

หากผู้ตรวจการพบว่าหน่วยงานทางธุรกิจหรือตัวแทนของรัฐบาลหน่วยงานใดไ
ด้กระทำผิดหรือปฏิบัติต่อผู้ใดอย่างไม่เป็นธรรม
ผู้ตรวจการสามารถแนะนำวิธีเยียวยาได้ ตัวอย่างวิธีเยียวยา เช่น คำขอโทษ
การให้ข้อมูลที่มากขึ้น การตัดสินใจใหม่ หรือการคืนเงิน

ผู้ตรวจการสำหรับนักเรียนต่างชาติทำหน้าที่อะไร?

ผู้ตรวจการสำหรับนักเรียนต่างชาติ

หากท่านไม่พอใจกับคำตัดสินหรือการกระทำของผู้ให้บริการด้านการศึกษา
ของเอกชนของท่านที่ได้รับการขึ้นทะเบียน
ท่านควรสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการร้องทุกข์และอุทธรณ์ภายใน
หากท่านร้องทุกข์ต่อผู้ให้บริการของท่านแต่ท่านไม่พอใจกับผลลัพธ์ที่ได้
ท่านสามารถร้องทุกข์ต่อผู้ตรวจการได้

**และถ้าหากฉันมีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับผู้ให้บริการด้านการศึกษาของรัฐหรือ
รัฐบาล?**

ท่านควรติดต่อผู้ตรวจการในรัฐหรือเขตปกครองของท่าน

ใครบ้างที่สามารถร้องเรียนต่อผู้ตรวจการสำหรับนักเรียนต่างชาติได้?

นักเรียนต่างชาติที่อยู่ในประเทศออสเตรเลียแล้ว และนักเรียนที่วางแผนจะมาที่นี่ในเร็ว ๆ นี้ สามารถติดต่อผู้ตรวจการเกี่ยวกับการกระทำหรือการตัดสินใจของผู้ให้บริการด้านการศึกษาของเอกชนที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในออสเตรเลีย ครอบครัวหรือเพื่อนของนักเรียนต่างชาติซึ่งเป็นกังวลเกี่ยวกับปัญหาที่นักเรียนต่างชาติมีกับผู้ให้บริการเอกชนก็สามารถติดต่อผู้ตรวจการได้เช่นกัน ท่านจะต้องให้การอนุญาตแก่บุคคลนั้นในการดำเนินการ

ฉันสามารถร้องทุกข์เรื่องใดได้บ้าง?

ท่านสามารถร้องทุกข์เกี่ยวกับผู้ให้บริการของท่านหากท่านเชื่อว่าผู้ให้บริการของท่านอาจไม่ได้ปฏิบัติตามกฎอย่างถูกต้องหรือปฏิบัติต่อท่านอย่างเป็นธรรม การร้องทุกข์อาจเกี่ยวกับ:

- การปฏิเสธการรับเข้าเรียนคอร์สใดคอร์สหนึ่ง
- ค่าธรรมเนียมและการคืนเงิน
- การโอนคอร์สหรือผู้ให้บริการ
- ความก้าวหน้าหรือการเข้าเรียนในคอร์ส
- การยกเลิกการสมัครเข้าเรียน
- ที่อยู่หรือที่ทำงานที่จัดหาโดยผู้ให้บริการของท่าน
- คำแนะนำที่ไม่ถูกต้องที่ได้รับจากตัวแทนการศึกษา

ผู้ตรวจการสำหรับนักเรียนต่างชาติสามารถสอบสวนคำร้องทุกข์เกี่ยวกับตัวแทนการศึกษาที่มีข้อตกลงกับผู้ให้บริการเพื่อเป็นตัวแทนของพวกเขาในประเทศออสเตรเลียหรือในต่างประเทศ

นอกจากนี้

ท่านสามารถร้องทุกข์ได้หากผู้ให้บริการของท่านไม่กระทำหรือใช้เวลานานเกินไปในการกระทำบางอย่าง เช่น ไม่แจ้งผลการเรียนภายในระยะเวลาตามปกติ

หรือไม่ให้บริการที่ระบุว่าครอบคลุมในข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรของ
ท่านที่ทำไว้กับผู้ให้บริการ

ใครคือนักเรียนต่างชาติ?

นักเรียนต่างชาติคือผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในประเทศออสเตรเลียโดยใช้วีซ่านักเ

หากท่านอยู่ในออสเตรเลียโดยใช้วีซ่านักเรียน หรือวางแผนจะมาที่นี่ในเร็ว
ๆ นี้

ท่านสามารถติดต่อผู้ตรวจการสำหรับนักเรียนต่างชาติได้หากท่านประสบปี
ญหาเกี่ยวกับโรงเรียน วิทยาลัย หรือผู้ให้บริการการศึกษาเอกชนอื่น ๆ
ของท่านที่ได้รับการขึ้นทะเบียน

ผู้ให้บริการการศึกษาคืออะไร?

ในออสเตรเลีย

อะไรคือความแตกต่างระหว่างผู้ให้การศึกษาของรัฐและเอกชน ?

ผู้ให้บริการการศึกษาที่เป็นหน่วยงานทางธุรกิจเอกชนนั้นเรียกว่า

ผู้ให้บริการการศึกษาที่ได้รับการขึ้นทะเบียนคืออะไร?

ผู้ให้บริการการศึกษาทุกหน่วยงานต้องได้รับการขึ้นทะเบียนกับรัฐบาลออสเตรเลีย

ฉันสามารถให้ผู้อื่นติดต่อผู้ตรวจการแทนฉันได้หรือไม่?

ได้ ท่านอาจต้องการให้ผู้อื่น เช่น เพื่อน หรือสมาชิกในครอบครัว
ติดต่อผู้ตรวจการแทนท่านได้
ท่านจะต้องให้การอนุญาตแก่บุคคลนั้นในการดำเนินการ

หากนักเรียนต่างชาติทั้งกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งประสบปัญหาเดียวกัน
พวกเขาสามารถร้องทุกข์ต่อผู้ตรวจการพร้อมกันก็ได้

ฉันต้องแจ้งชื่อของฉันเมื่อร้องทุกข์หรือไม่?

ไม่ต้อง

ท่านสามารถแจ้งปัญหากับเราโดยไม่ต้องให้ชื่อหรือรายละเอียดการติดต่อซึ่ง
กระบวนการนี้เรียกว่า การร้องทุกข์แบบนิรนาม

เรา仍将พิจารณาคำร้องทุกข์ของท่านแต่เราจะไม่สามารถติดต่อท่านเพื่อ
แจ้งได้ว่าเกิดอะไรขึ้น และขึ้นอยู่กับปัญหา
เราอาจไม่สามารถสอบสวนได้หากไม่ทราบว่าใครกำลังประสบกับปัญหา

ผู้ตรวจการจะสอบสวนคำร้องทุกข์ของฉันได้อย่างไร?

เมื่อท่านติดต่อเราเกี่ยวกับปัญหา

เราจะพิจารณาอย่างรอบคอบว่าเราสามารถช่วยท่านได้หรือไม่

ในบางกรณี ผู้ตรวจการอาจตัดสินใจไม่สอบสวนคำร้องทุกข์

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ:

- ท่านยังไม่ได้ร้องทุกข์ไปยังผู้ให้บริการการศึกษาของท่าน หรือ
- หน่วยงานอื่นสามารถช่วยเหลือท่านได้ดีกว่า

หากเราตัดสินใจไม่สอบสวน เราจะแจ้งท่านว่าเพราะอะไร

หากเราสอบสวนคำร้องทุกข์ของท่าน

ผู้ตรวจการไม่สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับผลการศึกษาได้ เช่น

*การสอบสวนคำร้องทุกข์ของฉันใช้เวลานานเท่าไร?
เวลาที่ใช้ในการสอบสวนคำร้องทุกข์นั้นแตกต่างกัน*

ผู้ตรวจการสามารถทำอะไรเพื่อแก้ปัญหาของฉัน ได้บ้าง?

หากเราพบว่าผู้ให้บริการของท่านได้ทำผิดพลาดหรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธ

- ขอโทษ
- เปลี่ยนหรือพิจารณาการตัดสินใจใหม่
- ให้ข้อมูลที่มากขึ้น
- ปรับปรุงนโยบายหรือกระบวนการ
- คืนเงิน
- กระทำการอย่างอื่น

ข้อมูลที่ฉันให้กับผู้ตรวจการจะถูกเก็บเป็นความลับหรือไม่ ?

เพื่อสอบสวนปัญหา

ผู้ตรวจการสำหรับนักเรียนต่างชาติมักมีความจำเป็นในการให้ข้อมูลบางประการเกี่ยวกับคำร้องทุกข์แก่ผู้ให้บริการเพื่อให้ทราบว่าเกิดอะไรขึ้น ซึ่งรวมถึงชื่อของท่านและรายละเอียดคำร้องทุกข์เว้นแต่ท่านจะขอให้เราปิดข้อมูลบางอย่างไว้

เราจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นส่วนตัวและด้วยความเคารพ รวมทั้งรวบรวม

ผู้ให้บริการของฉันสามารถแจ้งกล่าวหาฉัน ไปยังกองตรวจคนเข้าเมืองเนื่องจากคำร้องทุกข์ของฉันต่อผู้ตรวจการสำหรับนักเรียนต่างชาติ ได้หรือไม่?

ไม่ได้

ท่านจะไม่ถูกแจ้งกล่าวหาไปยังกองตรวจคนเข้าเมืองเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ต่อผู้ตรวจการ

หากฉันร้องทุกข์ไปยังผู้ตรวจการสำหรับนักเรียนต่างชาติ นั้นจะหยุดผู้ให้บริการของฉันจากการแจ้งกล่าวหาฉัน ไปยังกองตรวจคนเข้าเมือง ได้หรือไม่?

หากท่านร้องทุกข์เกี่ยวกับผู้ให้บริการของท่านที่มีเจตนาจะแจ้งกล่าวหาว่าความก้าวหน้าในการเรียนหรือจำนวนครั้งในการเข้าเรียนของท่านไม่เป็นที่น่าพอใจสำหรับคอร์สใดๆ

ผู้ให้บริการของท่านต้องรองนกว่าการสอบสวนของผู้ตรวจการจะเสร็จสิ้นก่อนจะแจ้งกล่าวหาท่านได้

ผู้ให้บริการของท่านต้องยังคงให้ท่านเรียนอยู่ขณะที่ผู้ตรวจการกำลังตรวจสอบคำร้องทุกข์ของท่าน

ผู้ตรวจการจะแจ้งท่านและผู้ให้บริการของท่านเมื่อเริ่มต้นและเสร็จสิ้นการสอบสวนคำร้องทุกข์
ทั้งนี้ผู้ให้บริการของท่านอาจจะต้องแจ้งกล่าวหาท่านโดยขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของการสอบสวน

หากท่านร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาอื่น ๆ
ผู้ให้บริการของท่านอาจไม่จำเป็นต้องรอผลลัพธ์จากการสอบสวนคำร้องทุกข์ของผู้ตรวจการก่อนจะแจ้งกล่าวหาท่าน

หากท่านคิดว่าผู้ให้บริการของท่านอาจจะแจ้งกล่าวหาท่านไปแล้ว
ท่านควรติดต่อกระทรวงสัญชาติและพลเมือง (DIAC)
ทันทีเพื่อปรึกษาเรื่องวีซ่า ดู: www.immi.gov.au
สำหรับรายละเอียดการติดต่อ

หากท่านไม่แน่ใจว่าต้องพูดคุยกับใคร
กรุณาปรึกษาผู้ตรวจการเพื่อขอข้อมูล