

مُحَقِّق الشكاوي للطلاب الأجانب

الأسئلة المُكرّرة للطلاب وغيرهم من المُشتكين

ما هو مُحَقِّق الشكاوي؟

مُحَقِّق الشكاوي هو الشخص الذي يُساعد الناس الذين لديهم مشاكل مع الشركات الأسترالية والوكالات الحكومية. هناك مُحَقِّقين مُختلفين للشركات المختلفة وأقسام الحكومة.

خدمات مُحَقِّق الشكاوي هي مجانية، ومُستقلة ونزيهة - مُحَقِّق الشكاوي لا يأخذ أي من الجوانب.

إذا وَجِدَ مُحَقِّق الشكاوي بأن شركة أو وكالة حكومية قد عملت شيئاً خطأ أو تصرفت مع أحد بغير عدل، فإنه يستطيع أن يوصي بعلاج. قد يكون العلاج لربما، كمثال، إعتذار، معلومات أحسن، قرار جديد، أو إعادة مبلغ مدفوع.

ما الذي يقوم به مُحَقِّق الشكاوي للطلاب الأجانب؟

مُحَقِّق الشكاوي للطلاب الأجانب بالتحقيق في الشكاوي حول المشاكل التي عند الطلاب الأجانب مع التعليم الخاص

إذا لم تَكُنْ راضياً عن قرار أو إجراء إتخذه مُزوّد التعليم الخاص والمُسجّل، فيجب عليك أن تسأل عن عملية شكاواهم الداخلية والظعون. إذا كُنْتَ قد شكوت إلى المُزوّد، ولكنك لست راض عن النتيجة، فبإمكانك تقديم شكوى إلى مُحَقِّق الشكاوي.

ماذا لو كانت لدي شكوى حول مُزوّد تعليم عام أو حكومي؟

عليك الإتصال [بمُحَقِّق الشكاوي لولايتك أو مقاطعةك](#).

من يستطيع تقديم شكوى إلى مُحَقِّق الشكاوي للطلبة الاجانب؟

الطلبة الأجانب الذين هم حالياً في أستراليا، والطلبة الذين يُخططون للمجيئ قريباً، بإستطاعتهم الإتصال بمُحَقِّق الشكاوي حول إجراء أو قرار إتخذه مُزوّد التعليم الخاص والمُسجّل في أستراليا. يُمكن لعائلة أو أصدقاء الطلاب الأجانب الذين يشعرون بقلق حول مشكلة يُعاني منها طالب أجنبي مع مُزوّد خاص، أن يتصلوا بمُحَقِّق الشكاوي أيضاً.

ما الذي يُمكنني أن أشكو منه؟

يُمكنك تقديم شكوى حول مُزوّد الخدمة الخاصة بك إذا كُنْتَ تعتقد إنهم قد لم يتبعوا القوانين بشكل صحيح أو يُعاملوك بعدل. قد تكون الشكاوي حول:

- رفض القبول في دورة
- الرسوم وإعادة المبالغ المدفوعة
- تحويلات الدورة أو المُزوّد
- التقدّم أو الحضور في الدورة
- إلغاء التسجيل
- الإقامة أو العمل الذي يُنظمه المُزوّد الخاص بك
- نصيحة غير صحيحة قدمها وكيل التعليم.

بإستطاعة مُحَقِّق الشكاوي للطلاب الأجانب أن يُحقق في شكاوي حول وكلاء التعليم الذين لهم إتفاقية مع مُزوّد لتمثيلهم في أستراليا أو الخارج.

بإمكانك أيضاً تقديم شكوى إذا لم يُقم مُزوّد خدمة بإتخاذ إجراء أو أنه يأخذ وقتاً طويلاً لإتخاذ بعض الإجراءات، مثل عدم

تقديم النتائج الخاصة بك ضمن الإطار الزمني العادي، أو عدم توفيره للخدمات المُدرجة في إتفاقتك المكتوب مع المُزوّد.

من هو الطالب الأجنبي؟

الطالب الأجنبي هو الشخص الذي يُدرس في أستراليا بتأشيرة الطلبة؟ الطالب الأجنبي يُعرف أيضاً كطالب دولي.

إذا كنت في أستراليا بتأشيرة الطلبة ، أو تُخطّط لتأتي قريباً ، يمكنك الإتصال بمُحقق شكاوي الطلاب الأجانب إذا كانت لديك مشكلة مع المدرسة أو الكلية أو مزود آخر مسجّل للتعليم الخاص.

ما هو مُزوّد التعليم؟

في أستراليا ، تُستخدم أسماء مختلفة لأماكن التعليم والتدريب كما يلي : المدرسة ، الكلية ، أكاديمية ، مؤسسة ، جامعة ، والمعهد التقني والتعليم الإضافي (TAFE) ، والمؤسسة المسجّلة للتدريب (RTO). هؤلاء كلهم "مُزوّد التعليم".

ما الفرق بين مُزوّد التعليم العام والخاص؟

مُزوّدو التعليم الذين هم شركات أهلية يُعرفون كـ "مُزوّدو التعليم الخاص". مُزوّدو التعليم الحكومي يُعرفون كـ "مُزوّدو

ما هو المُزوّد المُسجّل للتعليم؟

على جميع مُزوّدو التعليم أن يُسجّلوا مع الحكومة الأسترالية على السجّل الحكومي للمعاهد والدورات للطلاب الأجانب

هل يستطيع شخص آخر الإتصال بمُحقق الشكاوي بدلاً عني؟

نعم قد تحتاج لشخص آخر ، مثل صديق أو أحد أعضاء العائلة ، للإتصال بمُحقق الشكاوي بدلاً عنك. إذا وُجدت مجموعة من الطلاب الأجانب أن لديهم نفس المشكلة ، فإنه بإستطاعتهم مُجتمعين تقديم شكوى واحدة الى مُحقق الشكاوي .

هل يجب علي إعطاء إسمي عند تقديم الشكوى؟

كلا. بإستطاعتك إخبارنا عن أية مشكلة دون أن تعطينا إسمك وتفاصيل الإتصال بك – وهذا ما يُسمّى شكوى المجهول.

نحنُ سنُحاول النظر في مُشكلتك ، ولكننا قد لا نكون قادرين على الإتصال بك لُخبرك ما حدث. وإعتماداً على ما هي المُشكلة ، فإننا قد لا نكون قادرين على التحقيق فيها من دون معرفة الشخص الذي يُواجه المُشكلة.

كيف سيُحقق مُحقق الشكاوي في الشكوى الخاصة بي؟

عندما نتصل بنا حول أية مشكلة ، فإننا سوف نتمنّع فيها بحذر لعنا نستطيع مُساعدتك. في بعض الأحيان ، يُمكن أن يُقرّر مُحقق الشكاوي أن لا يقوم بالتحقيق في مُشكلة ما. السبب في ذلك يُمكن أن يكون:

- أنك لم تتقدم بالشكوى الى مُزوّد التعليم الخاص بك أولاً ، أو
- أن مؤسسة أخرى أخرى بمُساعدتك

إذا ما قرّرنا أن لا نُحقّق ، فإننا سوف نُخبرك عن السبب في ذلك.

إذا نحن فعلاً حَقَّقنا في شكواك ، فإننا سوف نتصل بمُزوِّدك الخاص لسؤاله عن ما جرى . عندما نكون قد تلقينا كل

لا يستطيع مُحقق الشكاوي إتخاذ قرارات حول الجدارة الأكاديمية . على سبيل المثال ، إذا كان مُزوِّدك الخاص قد قرَّر

كم من الوقت سيستغرق التحقيق في شكواي؟

الوقت الذي سيستغرقه التحقيق في شكوى ما يختلف . بعض المشاكل تكون بسيطة في حلها حين يكون البعض الآخر

ما الذي بإمكان مُحقق الشكاوي عمله لحل مُشكلتي؟

إذا وَجَدنا بأن مُزوِّد التعليم الخاص بك قد ارتكب خطأ أو تصرّف بغير عدل ، فنحن نستطيع ، كمثالاً ، الطلب منهم أن:

- يعتذروا
- يُغيروا أو يُعيدوا النظر في قرار
- ذ توفير معلومات أفضل
- تحسين سياسة أو إجراء
- إعادة المبلغ المدفوع
- إتخاذ بعض الإجراءات الأخرى.

هل ستُحفظ المعلومات التي أقدمها الى مُحقق الشكاوي بصورة سرّية؟

للتحقيق في مُشكلة ما ، فإن مُحقق الشكاوي للطلاب الأجانب عادة ما يحتاج لإعطاء بعض المعلومات عن المُشكلة الى المُزوِّد لمعرفة ما حدث . سوف يشمل ذلك إسمك ووصف لشكواك ، إلا إذا كنت قد طلبتَ منا عدم تقديم معلومات مُحدّدة.

سوف نتعامل مع المعلومات الخاصة بك بخصوصية وإحترام ، وسوف نجمع ، ونخزن ، ونستخدم ونكشف عن

هل يُمكن للمُزوِّد الخاص بي أن يُبلغ عني لدائرة الهجرة لتقديمي شكوى لدى مُحقق الشكاوي للطلاب الأجانب؟

كلا ، لا يُمكن التبليغ عنك لإدارة الهجرة بسبب شكواك الى مُحقق الشكاوي.

إذا شكوتُ لدى مُحقق الشكاوي للطلاب الأجانب ، فهل سيوقِف هذا المُزوِّد الخاص بي من التبليغ عني لدى إدارة الهجرة؟

إذا كُنْتَ تشكو من نية المُزوِّد الخاص بك للإبلاغ عنك بسبب تقدّم غير مُرضي في الدورة أو الحضور ، فإن المُزوِّد عليه الإنتظار حتى الإنتهاء من تحقيق مُحقق الشكاوي ، قبل الإبلاغ عنك.

يجب على المُزوِّد الخاص بك الحفاظ أيضاً على تسجيلك أثناء التحقيق في شكواك من قِبَل مُحقق الشكاوي.

سوف يقوم مُحقق الشكاوي بإخبارك أنت والمُزوِّد الخاص بك عندما يبدأ وحين ينتهي من التحقيق في أية شكوى . اعتماداً على النتيجة ، فإن المُزوِّد الخاص بك قد لا يزال بحاجة للتبليغ عنك.

إذا كنتَ تشكو من مشاكل أخرى ، فإن المُرود الخاص بك قد لا يكون بحاجة للإنتظار لنتائج التحقيق في الشكوى المُقدّمة إلى مُحقق الشكاوي ، قبل التبليغ عنك.

إذا كنتَ تعتقد بأن المُرود الخاص بك قد قام بالتبليغ عنك مُسبقاً ، يجب عليك الإتصال بمديرية الهجرة والمواطنة (DIAC) على الفور لمناقشة التأشيرة. فم زيارة الموقع: www.immi.gov.au لتفاصيل الإتصال.

إذا كنتَ غير مُتأكد مِمّن تتحدث معه ، إتصل بمُحقق الشكاوي للحصول على المعلومات.