COMMONWEALTH OMBUDSMAN
OVERSEAS STUDENTS

بین الاقوامی طلباء –
فیس اور رقوم کی واپسی

یہ فیکٹ شیٹ (حقائق نامہ) خصوصی طور پر **فیسوں اور رقوم کی واپسی** سے متعلق ہے۔ اس میں ان عمومی سوالوں کے جواب شامل ہیں جو ہمیں بین الاقوامی طلباء کی جانب سے اس وقت موصول ہوتے ہیں جب فیس اور رقوم کی واپسی کے بارے میں وہ اپنے تعلیمی اداروں سے متفق نہ ہوں۔

اگر میں اپنا کورس چھوڑ دیتا ہوں تو کیا مجھے رقم واپس مل جائے گی؟

اس کا انحصار آپ کے **تحریری معاہدے** پر ہوتا ہے کہ اس میں شرائط کیا ہیں۔ بعض تعلیمی ادارے آپ کو رقم واپس ادا کر دیں گے چاہے آپ کورس شروع ہونے سے پہلے یا شروع ہونے کے بعد اسے چھوڑنا چاہتے ہوں، جبکہ دیگر کئی ادارے ایسا نہیں کریں گے۔ آپ کے **حقوق اور ذمہ داریوں** کا تعین، آپ کے تحریری معاہدے میں ہونا چاہیئے۔

اگر آپ کے پاس اپنے تحریری معاہدے کی کوئی نقل (کاپی) نہیں ہے، تو اپنے تعلیمی ادارے سے طلب کریں۔ اگر یکم جنوری 2018 کے بعد آپ نے تحریری معاہدے کو منظور کیا ہے، تو اس معاہدے کی نقل اپنے پاس رکھنا آپ کی ذمہ داری ہے۔

میرا ویزا مسترد ہوگیا ہے، کیا میری رقم واپس مل سکتی ہے؟

ہاں۔ اگر آپ کو اسٹوڈنٹ ویزا دینے سے انکار کردیا جائے اور اس وجہ سے آپ متعلقہ کورس میں اپنی شمولیت سے قاصر ہوں، تو اس بات سے قطع نظر کہ آپ کو ویزا کیوں نہیں ملا، آپ اپنی رقم واپس وصول کرنے کے حقدار ہیں۔

اگر متعلقہ کورس شروع کرنے سے قبل آپ کو ویزا دینے سے انکار کر دیا جاتا ہے، تو آپ اپنے کورس کی مکمل فیس واپس لینے کے حقدار ہوں گے، علاوہ ایک انتظامی فیس کے جو کہ کل ادا کردہ رقم کے پانچ فیصد سے زیادہ نہ ہو یا 500$ (جو بھی رقم کم تر ہے)۔

اگر کورس شروع کرنے کے بعد آپ کو ویزا جاری ہونے سے انکار کر دیا جائے، تو آپ کورس کے اسی حصہ کی ادائیگی واپس وصول کرنے کے حقدار ہوں گے جو کہ آپ کے کورس چھوڑنے کی تاریخ کے بعد کا ہوگا۔

کورس شروع کرنے سے پہلے تعلیم فراہم کنندہ مجھ سے کتنی رقم کی ادائیگی طلب کرسکتا ہے؟

اگر آپ کا کورس 25 ہفتوں سے زائد عرصہ پر مشتمل ہو، تو آپ کا متعلقہ تعلیمی ادارہ آپ کے کورس شروع کرنے سے پہلے آپ سے کل ٹیوشن فیس کی نصف سے زائد ادائیگی طلب نہیں کرسکتا۔ آپ اپنا کورس شروع کرنے سے پہلے نصف سے زائد فیس کی ادائیگی کرنے کا انتخاب کرسکتے ہیں، لیکن ایسا کرنا آپ کے لیے لازمی نہیں ہے۔ آپ کا متعلقہ تعلیمی ادارہ تحریری معاہدے پر آپ کی منظوری حاصل کرلینے سے قبل کوئی رقم وصول نہیں کرسکتا۔

اگر آپ کا کورس 25 ہفتوں یا اس سے کم عرصہ پر مبنی ہے تو آپ کا متعلقہ تعلیمی ادارہ آپ کے کورس شروع کرنے سے پہلے آپ سے کورس کی مکمل فیس کی ادائیگی طلب کرسکتا ہے۔

آپ کے مطلوبہ کورس کے عرصہ مدت سے قطع نظر، جب ایک بار آپ کورس شروع کرلیں گے تو آپ کا متعلقہ تعلیمی ادارہ آپ سے کورس کی تمام فیس ادا کرنے کا تقاضہ کرسکتا ہے۔

تعلیم فراہم کنندہ سے فیس اور رقم کی واپسی پر کوئی تنازعہ ہونے سے کیسے بچیں

اس بات کا یقینی اطمینان کرلیں کہ آپ کے **تحریری معاہدے** میں فیس، فیس کی واپسی اور کورس سے دستبردار ہونے سے متعلق جو معلومات درج ہیں، انہیں آپ اچھی طرح سمجھتے ہیں۔ آپ کے تحریری معاہدے میں لازماً اس

ہم سے رابطہ کریں
ombudsman.gov.au
1300 362 072

GPO Box 442
Canberra ACT 2601

اپنے تحریری معاہدے کی جانچ کریں

آپ کے تحریری معاہدے میں آپ کے تعلیم فراہم کنندہ کی رقم-واپسی سے متعلق پالیسی اور اس بات کی وضاحت ہونی چاہئے کہ رقم-واپسی کیلئے درخواست کیسے دائر کرنی ہے۔

دولت مشترکہ محتسب ایک مفت خدمت ہے

کیا آپ ہماری وڈیو دیکھ چکے ہیں؟ دیکھنے کیلئے QR کوڈ اسکین کریں

کی وضاحت ہونی چاہئیے کہ کسی بھی رقم کی واپسی کیلئے آپ کو درخواست کیسے کرنا ہوگی۔ رقم واپسی کے لیے درخواست درست طریقے سے جمع کرانا ضروری ہوتا ہے۔ عام طور پر کسی بھی رقم کی واپسی کیلئے لازماً ایک تحریری درخواست جمع کرائی جاتی ہے اور بعض اوقات اس مقصد کیلئے اداروں کے مخصوص فارم ہوتے ہیں۔

اگر آپ کا متعلقہ ادارہ یہ فیصلہ کرتا ہے کہ آپ کسی رقم کی واپسی کے حقدار نہیں ہیں اور آپ کے خیال میں اُن کا فیصلہ غلط ہو، تو آپ اس موقع پر متعلقہ ادارے کے **داخلی** شکایات اور اپیل کے طریقہ عمل کے تحت اپنی شکایت دائر کر سکتے ہیں۔ یہ بہت ضروری ہے کہ آپ واضح تفصیل سے بیان کریں کہ آپ کے خیال میں متعلقہ تعلیمی ادارے کا فیصلہ کس طرح غلط ہے اور آپ کے خیال میں آپ کس طرح رقم کی واپسی کے حقدار ہیں۔

اگر آپ کے خیال میں تعلیم فراہم کنندہ آپ سے منسوخی فیس حاصل کرنے کے لئے کوئی غلط کارروائی کر رہا ہے تو اس صورت میں بھی آپ متعلقہ تعلیمی ادارے کے شکایات اور اپیل کرنے کے طریقہ عمل کو استعمال کرسکتے ہیں ۔

اگر آپ متعلقہ ادارے کی کارروائی کے نتائج سے مطمئن نہ ہوں، اور فی الوقت آپ کے خیال میں ادارہ غلطی پر ہے، تو آپ ان حالات سے متعلق شکایت کسی **بیرونی** ادارے (ایکسٹرنل باڈی)، مثال کے طور پر کامن ویلتھ محتسب (اوبڈسمین)، سے بھی کرسکتے ہیں۔

میں بیرونی ادارے کو شکایت کیسے کروں؟

اگر آپ کسی **نجی تعلیم فراہم کنندہ** ادارے میں ایک بین الاقوامی طالب علم کی حیثیت سے تعلیم حاصل کر رہے ہیں تو آپ دولت مشترکہ محتسب (کامن ویلتھ اومبڈزمین) سے شکایت کر سکتے ہیں۔ محتسب آسٹریلیا میں موجود نجی اسکولوں، کالجوں یا یونیورسٹیوں (تعلیمی اداروں) میں داخلہ لینے کا ارادہ کرنے والے طلباء یا ان کے موجودہ یا سابقہ طلباء کی شکایات سے متعلقہ مسائل کی تفتیش کرتا ہے۔ آپ ہمارے آن لائن فارم کو پُر کرسکتے ہیں یا 072 362 1300 پرہم سے رابطہ کرسکتے ہیں۔ شکایت کیسے کرنی ہے اور ہم سے کیسے رابطہ کرنا ہے، اس بارے میں مزید معلومات کے لیے ویب سائٹ ombudsman.gov.au ملاحظہ کریں۔

اگر آپ کسی **عوامی (سرکاری) تعلیمی ادارے** میں زیر تعلیم ایک بین الاقوامی یا مقامی طالب علم ہیں تو آپ [ریاستی یا علاقائی محتسب](http://www.ombudsman.gov.au/what-we-do) [1] کو مناسب طور پر شکایت کرسکتے ہیں۔

اس کے علاوہ اور کون میری مدد کر سکتا ہے؟

آپ ہماری ویب سائٹ سے دیگر اداروں کے [کارآمد لنکس](http://www.ombudsman.gov.au/How-we-can-help/overseas-students/useful-links) [2] و روابط پر مشتمل ایک فہرست حاصل کرسکتے ہیں جو کہ شاید آپ کے لیے مددگار ثابت ہوں۔

کیس اسٹڈیز

Hanne*، جو ڈنمارک سے آسٹریلیا پڑھنے آئی تھی، اس نے ہمارے آفس میں شکایت کی کہ اس کے تعلیمی ادارے نے اُس کے کورس سے دستبردار ہونے کے بعد کورس کی رقم واپس نہیں کی۔ ہم نے ادارے کو تحریری معاہدے کی ایک نقل مہیا کرنے کے لیے کہا۔ ادارے نے ہمیں بتایا کہ اس کورس کے لیے ہانی کے ساتھ ادارے کا کوئی تحریری معاہدہ نہیں ہوا تھا جس سے وہ دستبردار ہوگئی تھی۔ اس کے بجائے، ادارے نے ایک گزشتہ تحریری معاہدے پر انحصار کیا تھا، جس میں اسی کورس کی پیشکش کی گئی تھی، اور اس کورس سے بھی ہانی دستبردار ہوگئی تھی۔ لہذا اس معاملہ میں، جب گزشتہ معاہدے کو قبول کیا گیا تھا تو تب سے اس وقت تک تعلیمی ادوار اور کورس کی فیسوں دونوں میں کافی تبدیلیاں ہوگئیں تھیں۔ لہذا تعلیمی ادارہ گزشتہ تحریری معاہدے پر انحصار نہیں کرسکتا تھا۔ چنانچہ ہم نے ادارے کو تجویز پیش کی کہ وہ ہانی کو رقم واپس ادا کر دے۔ اس ادارے نے ہماری تجویز کو تسلیم کیا اور ہانی کو رقم واپس ادا کر دی گئی۔

Johnathon*، جو ملائیشیا سے آسٹریلیا میں تعلیم حاصل کرنے کے لئے آیا تھا، اس نے ایک تعلیمی ادارے میں داخلہ لیا تھا اور بعدازاں پڑھائی شروع کرنے کے بعد اس نے کورسز تبدیل کرنے کا فیصلہ کیا۔ تحریری معاہدے کی رو سے کورس کے آغاز کے بعد طالب علموں کو فیس کی واپسی کا حق حاصل نہیں تھا۔ تحریری معاہدہ قانون کی رو سے درست تھا اور ہم نے ادارے کے فیصلے کی حمایت کی۔ جوناتھن کو کوئی رقم واپس نہیں ملی۔

مزید معلومات ویب سائٹ ombudsman.gov.au پر دستیاب ہیں

براہ کرم نوٹ کریں: یہ دستاویز صرف ایک رہنمائی کے طور پر جاری کی گئی ہے۔ اس وجہ سے، اس میں پیش کردہ معلومات پر انفرادی معاملات کے لیے بطور قانونی مشورہ انحصار نہیں کیا جانا چاہئیے اور نہ ہی اسے یا متبادل قانونی مشورہ سمجھا جانا چاہئے۔ اس دستاویز پر انحصار کرنے کے نتیجہ میں دولت مشترکہ محتسب، قانونی طور پر زیادہ سے زیادہ جائز حد میں رہتے ہوئے، آپ کوہونے والے کسی قسم کے نقصان یا گھاٹے کا ذمہ دار نہیں ہے۔ ذکرشدہ قوانین کے تازہ ترین جریدوں کے لیے، براہ کرم **وفاقی ریجسٹر برائے قانون سازی** سے رجوع کریں۔

[1] http://www.ombudsman.gov.au/what-we-do

[2] http://www.ombudsman.gov.au/How-we-can-help/overseas-students/useful-links

*پرائیویسی کی حفاظت کی غرض سے نام اور ملک تبدیل کردیئے گئے ہیں