

本情况说明书面向持有学生签证、就读于高等院校、职业学校或中小学且准备投诉西澳大利亚州公立教育机构(大学、职业学校或中小学)的海外学生。

提出投诉

对公立教育机构或对自己的报名入学遭到延期或撤销感到不满的海外学生，若觉得自己受到不公平或错误对待，均可提起投诉。所有学生均可要求对此类事务展开内部调查与外部调查。

第1步——向公立教育机构投诉(内部调查)

您可以投诉哪些事项

若教育机构做出的决定对自己产生了影响，且您认为这不公平或错误，就可提起投诉。

澳大利亚政府已施行了《2007年海外学生教育培训注册与提供机构全国行为守则》(《全国守则》)，对公立教育机构在为海外学生提供教育培训课程时必须遵循的标准规范做了统一规定。若您认为教育机构没有遵循这些标准，就可对其决定或行为提起投诉或申诉。

《全国守则》规定，教育机构要制定内部投诉处理与申诉流程，以便学生在无法通过其他方式解决问题时可以提出正式投诉。由于存在时间限制(由教育机构确定)，因此请尽快提起投诉，以便投诉能依据《全国守则》予以受理。

向留学生顾问征询意见

若您不知道在投诉书里该写些什么、该投诉谁或投诉最终期限是什么时候，请联系所在教育机构的留学生顾问，向其征询意见和寻求帮助。投诉时，请务必附上自己所掌握的有关投诉事项的全部资料与文件或证据。

教育机构应评估您的投诉

收到您的投诉后，教育机构应审查所提供的资料，以判定您所提问题的处理是否妥当。教育机构审查完投诉后，应以书面方式向您告知审查决定与理由。

第2步——向西澳大利亚州调查专员投诉(外部调查)

若您不满公立教育机构的决定，该怎么做

接到书面报告后，若您仍不满原先的决定，且认为在做出此决定时存在不当之处，则可要求调查专员开展独立外部调查。您可以书信、邮件、传真或使用网站 www.ombudsman.wa.gov.au 的投诉表，申请开展外部调查。

向我们投诉时，您应说明自己认为公立教育机构哪些方面做得不对——若能告知如下事项，就有助于我们的调查：是否认为教育机构没有遵循某项政策或流程；是否认为教育机构没有遵循《全国守则》规定的标准；或是否认为教育机构做了不公平的事。

提交投诉前，若欲与我们讨论，请在工作日上午 8.30 至下午 5 点致电(08) 9220 7555 或免费电话 1800 117 000 与我们联系。

调查专员能做什么

根据《1971 年议会调查委员法案》的规定，我们可以调查公立教育机构在对学生及其报名入学事务做出决定时是否遵循公平合理的流程，且这一决定的做出是否合理。这包括调查教育机构是否遵循《全国守则》的标准，以及学生在投诉中所述事务的相关政策或流程。我们调查的问题类别包括拖延、不遵循政策、程序问题以及工作人员的不当行为。

调查专员收到您的投诉后会怎么做

我们会致信告知已收到您的投诉。之后我们会调查您所说明的情况，并联系教育机构，要求其做出答复。我们会把您的投诉副本转给教育机构。接到答复并加以研究后，我们会考虑您的投诉是否正当合理以及我们的理由——这称之为初步观点。

调查专员的裁定

若我们支持您的投诉

我们会将初步观点发送给公立教育机构，要求其发表意见。我们会研究这些意见，然后向教育机构告知我们的最终观点，包括建议教育机构重新考虑自己的决定或行为。依据《全国守则》所提出的建议，教育机构应予以执行。我们会将最终观点写信告诉您，并详细说明做出此裁定的理由。您可以前往办事处，与负责该投诉事宜的工作人员会谈。

若我们不支持您的投诉

我们会写信告诉您初步观点，要求您告知我们是否准确了解您的问题，并请您提供补充资料或意见。我们会考虑这些意见，然后将最终观点写信告诉您，并说明做出此裁定的理由。若您有意，也可前往办事处，与负责该投诉事宜的工作人员会谈。我们也会致信您的教育机构，告知我们的最终观点。若有必要，教育机构会将您作为澳大利亚留学生的入学状况通知您及澳大利亚政府。

如何联系我们

调查专员办事处工作时间为周一至周五上午 8.30 至下午 5.00。我们为残疾人士准备了无障碍通道。

街道地址：

Level 2, Albert Facey House
469 Wellington Street
PERTH WA 6000

电话：(08) 9220 7555

传真：(08) 9220 7500

邮递地址：

Ombudsman Western Australia
PO Box Z5386, St Georges Terrace,
PERTH WA 6831

免费电话：1800 117 000(农村来电者专用免费电话)

电邮：mail@ombudsman.wa.gov.au

全国中继服务：TTY 或调制解调器用户请致电 133 677，并报号 9220 7555。语音(听说)用户请致电 1300 555 727，并报号 9220 7555。

传译服务：全国翻译传译服务(TIS)电话：131 450。

翻译版本：本情况说明书推出其他语言版本。详情请浏览 www.ombudsman.wa.gov.au 的“刊物”。