

本情況說明書面向持有學生簽證、就讀於高等院校、職業學校或中小學且準備投訴西澳州公立教育機構(大學、職業學校或中小學)的海外學生。

提出投訴

對公立教育機構或對自己的報名入學遭到延期或撤銷感到不滿的海外學生，若覺得自己受到不公平或錯誤對待，均可提起投訴。所有學生均可要求對此類事務展開內部調查與外部調查。

第 1 步——向公立教育機構投訴(內部調查)

您可以投訴哪些事項

若教育機構做出的決定對自己產生了影響，且您認為這不公平或錯誤，就可提起投訴。

澳洲政府已施行了《2007 年海外學生教育培訓註冊與提供機構全國行為守則》(《全國守則》)，對公立教育機構在為海外學生提供教育培訓課程時必須遵循的標準規範做了統一規定。若您認為教育機構沒有遵循這些標準，就可對其決定或行為提起投訴或申訴。

《全國守則》規定，教育機構要制定內部投訴處理與申訴流程，以便學生在無法通過其他方式解決問題時可以提出正式投訴。由於存在時間限制(由教育機構確定)，因此請儘快提起投訴，以便投訴能依據《全國守則》予以受理。

向留學生顧問徵詢意見

若您不知道在投訴書裏該寫些什麼、該投訴誰或投訴最終期限是什麼時候，請聯絡所在教育機構的留學生顧問，向其徵詢意見和尋求幫助。投訴時，請務必附上自己所掌握的有關投訴事項的全部資料與檔或證據。

教育機構應評估您的投訴

收到您的投訴後，教育機構應審查所提供的資料，以判定您所提問題的處理是否妥當。教育機構審查完投訴後，應以書面方式向您告知審查決定與理由。

第 2 步——向西澳州調查專員投訴(外部調查)

若您不滿公立教育機構的決定，該怎麼做

接到書面報告後，若您仍不滿原先的決定，且認為在做出此決定時存在不當之處，則可要求調查專員開展獨立外部調查。您可以書信、郵件、傳真或使用網站 www.ombudsman.wa.gov.au 的投訴表，申請開展外部調查。

向我們投訴時，您應說明自己認為公立教育機構哪些方面做得不對——若能告知如下事項，就有助於我們的調查：是否認為教育機構沒有遵循某項政策或流程；是否認為教育機構沒有遵循《全國守則》規定的標準；或是否認為教育機構做了不公平的事。

提交投訴前，若欲與我們討論，請在工作日上午 8.30 至下午 5 點致電(08) 9220 7555 或免費電話 1800 117 000 與我們聯絡。

調查專員能做些什麼

根據《1971年議會調查委員法案》的規定，我們可以調查公立教育機構在對學生及其報名入學事務做出決定時是否遵循公平合理的流程，且這一決定的做出是否合理。這包括調查教育機構是否遵循《全國守則》的標準，以及學生在投訴中所述事務的相關政策或流程。我們調查的問題類別包括拖延、不遵循政策、程式問題以及工作人員的不當行為。

調查專員收到您的投訴後會怎麼做

我們會致信告知已收到您的投訴。之後我們會調查您所說明的情況，並聯絡教育機構，要求其做出答復。我們會把您的投訴副本轉給教育機構。接到答復並加以研究後，我們會考慮您的投訴是否正當合理以及我們的理由——這稱之為初步觀點。

調查專員的裁定

若我們支持您的投訴

我們會將初步觀點發送給公立教育機構，要求其發表意見。我們會研究這些意見，然後向教育機構告知我們的最終觀點，包括建議教育機構重新考慮自己的決定或行為。依據《全國守則》所提出的建議，教育機構應予以執行。我們會將最終觀點寫信告訴您，並詳細說明做出此裁定的理由。您可以前往辦事處，與負責該投訴事宜的工作人員會談。

若我們不支持您的投訴

我們會寫信告訴您初步觀點，要求您告知我們是否準確瞭解您的問題，並請您提供補充資料或意見。我們會考慮這些意見，然後將最終觀點寫信告訴您，並說明做出此裁定的理由。若您有意，也可前往辦事處，與負責該投訴事宜的工作人員會談。我們也會致信您的教育機構，告知我們的最終觀點。若有必要，教育機構會將您作為澳洲留學生的入學狀況通知您及澳洲政府。

如何聯絡我們

調查專員辦事處工作時間為週一至週五上午 8.30 至下午 5.00。我們為殘疾人士準備了無障礙通道。

街道地址：

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

郵遞地址：

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

電話：(08) 9220 7555

免費電話：1800 117 000(農村來電者專用免費電話)

傳真：(08) 9220 7500

電郵：mail@ombudsman.wa.gov.au

全國中繼服務：TTY 或數據機用戶請致電 133 677，並報號 9220 7555。語音(聽說)用戶請致電 1300 555 727，並報號 9220 7555。

傳譯服務：全國翻譯傳譯服務(TIS)電話：131 450。

翻譯版本：本情況說明書推出其他語言版本。詳情請瀏覽 www.ombudsman.wa.gov.au 的“刊物”。