

Helaian Maklumat ini adalah untuk pelajar-pelajar luar negara yang sedang mengikuti pendidikan tinggi, vokasional atau sekolah dan yang sedang memegang visa pelajar yang ingin membuat aduan mengenai pihak pemberi pendidikan mereka di Australia Barat (universiti, kolej, institut atau sekolah).

Membuat aduan

Jika anda seorang pelajar luar negara yang berdepan dengan sesuatu masalah berkaitan pemberi pendidikan awam anda ataupun jika kemasukan anda telah digantung atau dibatalkan, anda boleh membuat aduan jika anda berasa bahawa anda telah dipersalahkan dengan tidak wajarnya. Setiap pelajar boleh meminta ulasan dalaman dan luaran mengenai perkara tersebut.

Langkah 1 – Mengadu kepada pemberi pendidikan awam anda (Ulasan Dalaman)

Apa yang boleh anda mengadu

Anda boleh membuat aduan mengenai keputusan yang telah dibuat oleh pemberi pendidikan awam anda yang melibatkan anda dan di mana anda berasa ianya tidak adil atau wajar.

Kerajaan Australia telah menggubal Tata Amalan Nasional untuk Pihak Berkuasa Pendaftaran dan Pemberi Pendidikan dan Latihan untuk Pelajar Luar Negara 2007 (**tata nasional**) yang menetapkan piawaian yang harus diikuti oleh pemberi pendidikan awam dalam memberikan kursus-kursus pendidikan dan latihan kepada pelajar-pelajar luar negara. Anda boleh mengadu atau membuat rayuan terhadap keputusan atau tindakan yang diambil oleh pemberi pendidikan anda jika anda percaya bahawa piawaian tersebut telah diingkari.

Tata nasional ini mewajibkan pemberi pendidikan anda untuk mempunyai proses pengendalian aduan dalaman dan rayuan yang boleh anda gunakan untuk membuat aduan rasmi jika anda tidak dapat menyelesaikan masalah anda dengan cara yang lain. Anda haruslah bertindak dengan cepat kerana adanya had masa (ditentukan oleh pemberi pendidikan anda) dalam mengemukakan aduan anda untuk dipertimbangkan di bawah tata nasional.

Hubungi penasihat pelajar antarabangsa untuk mendapatkan nasihat

Jika anda tidak tahu apa yang harus ditulis di dalam aduan, siapa yang anda harus adu atau apakah tarikh akhirnya, hubungi penasihat pelajar antarabangsa di pemberi pendidikan anda untuk mendapatkan nasihat dan bantuan. Semasa membuat aduan, ia adalah penting untuk menyertakan semua maklumat dan dokumen atau bukti yang anda ada berkaitan dengan aduan anda.

Pemberi pendidikan anda harus menilai aduan anda

Apabila aduan anda telah diterima, pemberi pendidikan anda seharusnya melihat daripada maklumat yang berikan jika isu yang anda bangkitkan telah dikendalikan dengan sewajarnya. Setelah pemberi pendidikan anda melihat aduan anda, ia harus menasihati anda secara bertulis mengenai keputusan dan sebab-sebabnya.

Langkah 2 - Mengadu kepada Ombudsman WA (Ulasan Luaran)

Apa yang harus dilakukan jika anda tidak puas hati dengan keputusan yang dibuat oleh pemberi pendidikan awam anda

Jika anda masih tidak puas hati dengan keputusan yang asal setelah menerima laporan bertulis dan anda percaya terdapatnya kesalahan dalam penentuan keputusan tersebut, anda boleh meminta ulasan luaran bebas daripada Ombudsman ini. Permintaan untuk ulasan luaran boleh dibuat melalui surat, emel, faks atau dengan menggunakan **borang aduan dalam laman web kami di www.ombudsman.wa.gov.au**.

Dalam membuat aduan kepada kami, anda harus memberitahu apakah kesalahan yang anda fikir pemberi pendidikan anda telah lakukan – anda dapat membantu dengan memberitahu kami jika: anda berpendapat bahawa pemberi pendidikan telah gagal mematuhi polisi atau proses; anda berpendapat bahawa pemberi pendidikan tidak mengikuti piawaian seperti di dalam tata nasional; atau jika anda berpendapat bahawa pemberi pendidikan telah melakukan sesuatu yang tidak adil.

Jika anda ingin bercakap dengan kami sebelum mengemukakan aduan, sila hubungi kami di (08) 9220 7555 atau talian bebas-tol 1800 117 000 pada hari Isnin – Jumaat dari 8.30am hingga 5pm.

Apa yang boleh dilakukan oleh Ombudsman

Di bawah Akta Pesuruhjaya Parlimen 1971 (*Parliamentary Commissioner Act 1971*), kami boleh mempertimbangkan jika pemberi pendidikan awam berkenaan telah membuat keputusan dengan menuruti proses yang adil dan munasabah berkaitan dengan anda dan kemasukan anda dan juga jika keputusan tersebut adalah munasabah di bawah keadaan-keadaan yang berkenaan. Ini boleh termasuk memeriksa jika pemberi berkenaan telah mengikuti piawaian di dalam tata nasional dan apa jua polisi dan proses yang berkenaan dengan isu-isu yang anda bangkitkan di dalam aduan anda. Isu-isu yang kami lihat termasuk penangguhan, ketidakpatuhan kepada polisi, masalah dengan prosedur, dan tingkah-laku tidak senonoh oleh kakitangan.

Apa yang Ombudsman buat apabila menerima aduan anda

Kami akan menulis kepada anda untuk memberitahu bahawa aduan anda telah diterima. Kemudian, kami akan melihat apa yang anda telah beritahu dan akan menghubungi pihak pemberi pendidikan untuk mendapatkan maklum balas. Kami mungkin juga memberi salinan aduan anda kepadanya. Setelah kami menerima jawapan dan berpeluang untuk melihatnya, kami akan membuat pertimbangan jika aduan itu adalah wajar atau tidak dan juga mengemukakan sebab-sebab kami – ini dikenali oleh kami sebagai pendapat awal.

Keputusan Ombudsman

Jika kami menyokong aduan anda

Kami menghantar pendapat awal kepada pemberi pendidikan awam berkenaan dan meminta ulasan daripadanya. Kami mempertimbangkan ulasan-ulasan tersebut dan memberi mereka pendapat muktamad kami yang mungkin termasuknya pengesyoran kepada pemberi pendidikan berkenaan untuk mempertimbangkan semula keputusan atau tindakannya. Pengesyoran yang dibuat di bawah tata nasional haruslah dilaksanakan oleh pemberi pendidikan berkenaan. Kami akan menulis kepada anda dengan pendapat muktamad kami dan memberi sebab-sebab kami yang menyeluruh mengenai keputusan kami. Anda akan dapat bercakap dengan kakitangan di pejabat kami yang telah mengendalikan aduan anda.

Jika kami tidak menyokong aduan anda

Kami akan menulis kepada anda dengan pendapat awal kami dan meminta anda untuk memberitahu kami jika kami telah memahami isu anda dengan betulnya dan memberi peluang kepada anda untuk memberikan maklumat dan ulasan yang selanjutnya kepada kami. Kami mempertimbangkan ulasan-ulasan tersebut dan kemudiannya menghantar pendapat muktamad kami kepada anda berserta sebab-sebab untuk keputusan kami. Jika mahu, anda akan dapat bercakap dengan kakitangan di pejabat kami yang telah mengendalikan aduan anda. Kami juga akan menulis kepada pemberi pendidikan anda untuk memberitahu tentang pendapat muktamad kami. Jika berkenaan, pemberi pendidikan anda akan memberitahu anda dan Kerajaan Australia mengenai status kemasukan anda sebagai seorang pelajar di Australia.

Bagaimana untuk menghubungi kami

Pejabat Ombudsman dibuka dari 8.30 am hingga 5.00 pm Isnin hingga Jumaat. Laluan khas disediakan oleh orang yang kurang upaya.

Alamat:

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

Telefon: (08) 9220 7555

Faks: (08) 9220 7500

Perkhidmatan Geganti Nasional: Pengguna TTY atau modem telefon ke 133 677 dan sebutkan 9220 7555. Pengguna suara-sahaja (bercakap dan mendengar) telefon ke 1300 555 727 dan sebutkan 9220 7555.

Perkhidmatan Jurubahasa: Perkhidmatan Penterjemahan dan Pentafsiran (TIS) Nasional di 131 450.

Penterjemahan: Helaian Maklumat ini boleh didapati dalam bahasa yang lain. Sila ke 'Publications' dalam laman web kami di www.ombudsman.wa.gov.au untuk maklumat lanjut.

Alamat Surat-Menyurat:

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

Panggilan Percuma: 1800 117 000 (bebas tol untuk pemanggil dalam negara)

Emel: mail@ombudsman.wa.gov.au