

持学生签证并正在接受高等、职业或学校教育的留学生，如果无法与西澳大利亚的教育提供者（大学、学院、研究所或学校）解决问题，可以投诉至：

- **西澳州申诉专员**，如果问题是关于**西澳大利亚公立教育提供者**。这份信息表提供了更多关于向西澳州申诉专员投诉的信息；或投诉至
- **留学生申诉专员 (Overseas Students Ombudsman)**，如果问题是关于**私立教育提供者**。联邦申诉专员 (Commonwealth Ombudsman) 即留学生申诉专员。有关更多信息，请访问留学生申诉专员网站，网址为 www.ombudsman.gov.au。

向西澳州申诉专员投诉

如果您是留学生，且对您的西澳大利亚公立教育提供者有不满，或者您的学籍被暂停或取消，您都可以去反映自己受到的不公平或错误对待。所有学生都可以要求对此事进行内部和外部审查。

在向西澳州申诉专员投诉要求外部审查之前，您必须已尝试过所有公立教育提供者的内部审查选项。西澳州申诉专员网站 (www.ombudsman.wa.gov.au/Complaints/Overseas_Student_Complaints.htm) 上有西澳大利亚公立教育提供者的详细联系方式。

第 1 步-向您的公立教育提供者投诉（内部审查）

您可以投诉什么

您可以投诉教育提供者做出的决定影响了您，并且您认为该决定是不公平或错误的。

澳大利亚政府制定了《2018 年留学生教育培训提供者国家行为守则 (National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018)》（即《国家守则》），该守则规定了所有教育提供者向留学生提供教育和培训课程时必须遵循的标准。如果您认为教育提供者未遵守这些标准，则可以针对其决定或行动提出投诉或上诉。您可以在 <https://internationaleducation.gov.au/Regulatory-Information/Pages/National-Code-2018-Factsheets-.aspx> 上查看《2018 年国家守则》概况介绍。

《国家守则》要求所有教育提供者都有一个内部投诉处理与上诉流程，如果您无法私下解决问题，则可以使用该流程进行正式投诉。您的行动需要迅速，因为提交投诉并使其根据《国家守则》进行审议会有一个时间期限（由教育提供者决定）。

联系国际学生顾问来寻求建议

如果您不知道在投诉中要写些什么，向谁投诉或截止日期是何时，请与您的公立教育提供者的国际学生顾问联系，以获取建议和帮助。重要的是，当您投诉时，请附上所有关于该问题的信息与文件或证据。

您的公立教育提供者应当评定您的投诉

收到您的投诉后，您的公立教育提供者应查看所提供的信息，以确定您提出的问题是否得到过正确处理。公立教育提供者完成对您的投诉的调查后，应以书面形式将其决定以及理由告知您。

第2步-向西澳州申诉专员投诉（外部审核）

如果在完成内部审核后，您仍然对原先的决定感到不满意，且您认为此决定的做出必有蹊跷，则可以要求申诉专员进行独立的外部审核。您可以通过信件、电子邮件、传真或使用我们网站 (www.ombudsman.wa.gov.au)上的投诉表进行投诉。

当您向我们投诉时，您需要告诉我们您认为您的公立教育提供者做错了什么-最好可以告诉我们您是否认为您的公立教育提供者：

- 未能遵循政策或流程；
- 没有遵守《国家守则》中的标准；或
- 做了一些不公平的事情。

您可能想在投诉之前与我们交谈。请在下方查看我们的联系方式。

西澳州申诉专员可以做什么

根据《1971年议会专员法》，我们可以查看公立教育提供者在做出关于您与您学籍的决定时是否遵循了公平合理的程序，以及该决定在当时情况下是否合理。

这会包括查看公立教育提供者是否遵守了《国家守则》中的标准以及任何与您的投诉相关的政策或程序。我们关注的问题类型包括延误、不遵守政策、不公平的流程以及员工的不当行为。

投诉后会发生什么

我们会写信给您，让您知道我们已经收到您的投诉。我们是公正的，不代表任何一方，我们的流程没有繁文缛节且尽可能地迅捷。我们将与公立教育提供者联系，以获取您所关注问题的更多信息。我们也可能与您联系以获取更多资讯，并将听取您和您的公立教育提供者的看法。

调查所需的时间会有所不同。对于更复杂的问题，我们可能需要一些时间来收集所有相关信息。收到公立教育提供者的答复并考虑所有信息后，我们将决定您投诉的结果。

您投诉的结果

我们会以书面形式告知您和公立教育提供者投诉的结果。如有必要，我们会建议公立教育提供者采取一些措施来补救局面，例如对其决定进行复查、更改行政惯例或道歉。申诉专员只能向公立教育提供者提出建议，我们无法对其应采取的举措下达指令。但是，公立教育提供者通常会接受并执行我们的建议。

联系西澳州申诉专员

电话 08 9220 7555 或 免费电话 1800 117 000 (固定电话免费拨打)



口译员服务 131 450



全国转接服务 1800 555 660 (请报 08 9220 7555)

电子邮箱 mail@ombudsman.wa.gov.au 网址 www.ombudsman.wa.gov.au

办公地址 Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

邮政地址 PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

翻译 该信息表的其他语言版本可以在我们的网站上获得。