

Pelajar antarabangsa yang menggunakan visa pelajar untuk pendidikan tinggi, pendidikan vokasional atau sekolah di Australia Barat, lalu mengalami masalah yang tidak dapat diselesaikan dengan institusi pendidikan tersebut (universiti, kolej, institut atau sekolah), dapat membuat aduan kepada:

- **Western Australian Ombudsman (Ombudsman Australia Barat)** jika aduan tentang **institusi pendidikan awam Australia Barat**. Helaiian Penerangan ini memberikan penerangan lanjut tentang aduan kepada Ombudsman Australia Barat; atau
- **Overseas Students Ombudsman (Ombudsman Pelajar Antarabangsa)** jika aduan tentang **institusi pendidikan swasta**. *Commonwealth Ombudsman* (Ombudsman Persekutuan) merupakan Ombudsman Pelajar Antarabangsa. Untuk penerangan lanjut, sila layari laman sesawang Ombudsman Pelajar Antarabangsa www.ombudsman.gov.au.

MEMBUAT ADUAN KEPADA OMBUDSMAN AUSTRALIA BARAT

Jika anda pelajar antarabangsa yang mengalami masalah dengan institusi pendidikan awam Australia Barat, atau pendaftaran anda digantung atau dibatalkan, dan berasa tidak dilayani dengan adil atau wajar, anda boleh membuat aduan. Semua pelajar boleh meminta tinjauan dalaman dan luaran atas masalah mereka.

Sebelum membuat aduan kepada Ombudsman Australia Barat untuk tinjauan luaran, anda harus lebih dahulu menggunakan sepenuhnya semua pilihan tinjauan dalaman di institusi pendidikan awam berkenaan. Laman web Ombudsman Australia Barat www.ombudsman.wa.gov.au/Complaints/Overseas_Student_Complaints.htm mengandungi butir-butir hubungan institusi pendidikan awam di Australia Barat.

Langkah 1 – Aduan kepada institusi pendidikan awam (Tinjauan Dalaman)

Sungutan apakah yang dapat anda kemukakan

Anda boleh membawa aduan tentang keputusan institusi pendidikan yang menjejaskan diri anda dan anda yakin tidak adil atau tidak wajar.

Kerajaan Australia telah menguatkuasakan *National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018* (Tata Amalan Nasional bagi Pembekal Perkhidmatan Pendidikan dan Latihan untuk Pelajar Asing 2018, selanjutnya disebut **Tata Amalan Nasional**) yang menetapkan piawai yang mesti dipatuhi semua institusi pendidikan dalam membekalkan kursus pendidikan dan latihan untuk pelajar antarabangsa. Anda dapat mengemukakan aduan atau memohon rayuan atas keputusan atau tindakan institusi pendidikan itu jika anda percaya piawai tersebut tidak dipatuhi. Sila tinjau *National Code 2018 Factsheets* (Helaiian Fakta Tata Amalan Nasional 2018) di <https://internationaleducation.gov.au/Regulatory-Information/Pages/National-Code-2018-Factsheets.aspx>.

Tata Amalan Nasional mewajibkan semua institusi pendidikan supaya mempunyai proses pengendalian aduan dan rayuan dalaman bagi membuat aduan formal jika masalah tidak dapat diselesaikan secara tidak formal. Anda perlu segera bertindak, memandangkan had waktu (yang ditentukan oleh institusi pendidikan) untuk membuat aduan sejajar dengan Tata Amalan Nasional.

Dapatkan panduan daripada penasihat pelajar antarabangsa

Jika tidak tahu apakah yang harus dinyatakan dalam aduan, kepada siapa harus dikemukakan, dan berapa lama had waktunya, dapatkan nasihat dan bantuan penasihat pelajar antarabangsa di institusi pendidikan awam anda. Semasa membuat aduan, penting anda lampirkan semua maklumat dan dokumen atau bukti yang dimiliki tentang masalah anda.

Institusi pendidikan awam anda harus mengkaji sungutan

Setelah aduan diterima, institusi pendidikan awam anda harus mengkaji maklumat yang diberikan untuk menentukan adakah masalah anda telah diuruskan dengan sewajarnya. Setelah mengkajinya, institusi pendidikan anda harus memaklumkan keputusan berserta alasannya kepada anda secara bertulis.

Langkah 2 – Aduan kepada Ombudsman Australia Barat (Tinjauan Luaran)

Setelah selesai proses tinjauan dalaman, jika masih tidak puas hati dengan keputusan asal dan percaya ada kesilapan tentang cara keputusan itu dibuat, anda boleh meminta tinjauan luaran bebas oleh Ombudsman. Aduan dapat dibuat melalui surat, e-mel, faks atau borang aduan yang tersedia di laman web kami www.ombudsman.wa.gov.au.

Aduan harus menyatakan apakah kesilapan yang anda percaya dilakukan oleh institusi pendidikan awam itu. Sebaiknya dinyatakan apakah pada pendapat anda institusi pendidikan awam itu:

- Tidak mematuhi dasar atau proses;
- Tidak mematuhi piawai Tata Amalan Nasional; atau
- Melakukan sesuatu yang tidak adil.

Anda juga disarankan supaya berbincang dengan kami terlebih dahulu. Butir-butir hubungan kami dinyatakan di bawah.

Apakah yang dapat dilakukan oleh Ombudsman Australia Barat

Sejajar dengan *Parliamentary Commissioner Act 1971* (Undang-Undang Pesuruhjaya Parlimen 1971), kami boleh meninjau sama ada institusi pendidikan awam itu mematuhi proses yang adil dan munasabah untuk membuat keputusan tentang anda dan pendaftaran anda, dan sama ada keputusan itu munasabah memandangkan situasinya.

Tinjauan ini mungkin termasuk sama ada institusi pendidikan awam itu mematuhi piawai Tata Amalan Nasional serta dasar atau proses yang berkaitan dengan masalah anda. Jenis-jenis masalah yang kami tinjau termasuk penangguhan proses, tidak mematuhi dasar, prosedur tidak adil, dan perilaku kakitangan yang tidak wajar.

Apakah yang terjadi setelah aduan dibuat

Kami akan memaklumkan anda melalui surat bahawa aduan telah diterima. Kami tidak berpihak kepada sesiapa, dan tidak bertindak untuk sesiapa; proses kami juga tidak formal serta dilakukan seberapa segera. Kami akan menghubungi institusi pendidikan berkenaan untuk mendapatkan maklumat lanjut tentang masalah anda. Kami juga mungkin menghubungi anda untuk maklumat lanjut, dan akan mendengar apa yang dikatakan anda dan institusi pendidikan tersebut.

Jangka masa yang diperlukan untuk melakukan siasatan mungkin berbeza-beza. Bagi masalah yang lebih rumit, kami mungkin memerlukan beberapa waktu bagi mengumpulkan semua maklumat yang relevan. Setelah menerima maklum balas daripada institusi pendidikan awam dan menimbang semua maklumat, kami akan menentukan keputusan aduan anda.

Keputusan aduan anda

Keputusan aduan akan kami maklumkan kepada anda dan institusi pendidikan awam itu secara bertulis. Jika wajar, kami mungkin menyarankan agar institusi pendidikan awam itu bertindak untuk membetulkan keadaan, misalnya menyemak semula keputusannya, mengubah amalan pentadbiran, atau meminta maaf. Ombudsman hanya dapat memberikan saranan kepada institusi pendidikan awam tersebut. Kami tidak boleh memerintahkan mereka supaya melakukan sesuatu. Namun, institusi pendidikan awam pada umumnya menyambut baik dan melaksanakan saranan kami.

Hubungi Ombudsman Western Australia (Ombudsman Australia Barat)

Hubungi kami 08 9220 7555 atau Freecall 1800 117 000 (percuma melalui talian kabel)



Khidmat Jurubahasa 131 450



National Relay Service 1800 555 660 (Sebutkan 08 9220 7555)

E-mel mail@ombudsman.wa.gov.au

Laman web www.ombudsman.wa.gov.au

Alamat pejabat Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

Alamat surat menyurat PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

Terjemahan Helaian Penerangan ini tersedia dalam bahasa lain juga di laman web kami.