

持學生簽證並正在接受高等、職業或學校教育的留學生，如果無法與西澳大利亞的教育提供者（大學、學院、研究所或學校）解決問題，可以投訴至：

- **西澳州申訴專員**，如果問題是關於**西澳大利亞公立教育提供者**。這份資訊表提供了更多關於向西澳州申訴專員投訴的資訊；或投訴至
- **留學生申訴專員 (Overseas Students Ombudsman)**，如果問題是關於**私立教育提供者**。聯邦申訴專員 (Commonwealth Ombudsman) 即留學生申訴專員。有關更多資訊，請訪問留學生申訴專員網站，網址為 www.ombudsman.gov.au。

向西澳州申訴專員投訴

如果您是留學生，且對您的西澳大利亞公立教育提供者有不滿，或者您的學籍被暫停或取消，您都可以去反映自己受到的不公平或錯誤對待。所有學生都可以要求對此事進行內部和外部審查。

在向西澳州申訴專員投訴要求外部審查之前，您必須已嘗試過所有公立教育提供者的內部審查選項。西澳州申訴專員網站 (www.ombudsman.wa.gov.au/Complaints/Overseas_Student_Complaints.htm) 上有西澳大利亞公立教育提供者的詳細聯繫方式。

第 1 步-向您的公立教育提供者投訴（內部審查）

您可以投訴什麼

您可以投訴教育提供者做出的決定影響了您，並且您認為該決定是不公平或錯誤的。

澳大利亞政府制定了《2018 年留學生教育培訓提供者國家行為守則 (National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018)》（即《國家守則》），該守則規定了所有教育提供者向留學生提供教育和培訓課程時必須遵循的標準。如果您認為教育提供者未遵守這些標準，則可以針對其決定或行動提出投訴或上訴。您可以在 <https://internationaleducation.gov.au/Regulatory-Information/Pages/National-Code-2018-Factsheets-.aspx> 上查看《2018 年國家守則》概況介紹。

《國家守則》要求所有教育提供者都有一個內部投訴處理與上訴流程，如果您無法私下解決問題，則可以使用該流程進行正式投訴。您的行動需要迅速，因為提交投訴並使其根據《國家守則》進行審議會有一個時間期限（由教育提供者決定）。

聯絡國際學生顧問來尋求建議

如果您不知道在投訴中要寫些什麼、向誰投訴或截止日期是何時，請與您的公立教育提供者的國際學生顧問聯繫，以獲取建議和幫助。重要的是，當您投訴時，請附上所有關於該問題的資訊與文檔或證據。

您的公立教育提供者應當評定您的投訴

收到您的投訴后，您的公立教育提供者應查看所提供的資訊，以確定您提出的問題是否得到過正確處理。公立教育提供者完成對您的投訴的調查後，應以書面形式將其決定以及理由告知您。

第2步-向西澳州申訴專員投訴（外部審核）

如果在完成內部審核后，您仍然對原先的決定感到不滿意，且您認為此決定的做出必有蹊蹺，則可以要求申訴專員進行獨立的外部審核。您可以通過信件、電子郵件、傳真或使用我們網站 (www.ombudsman.wa.gov.au) 上的投訴表進行投訴。

當您向我們投訴時，您需要告訴我們您認為您的公立教育提供者做錯了什麼-最好可以告訴我們您是否認為您的公立教育提供者：

- 未能遵循政策或流程；
- 沒有遵守《國家守則》中的標準；或
- 做了一些不公平的事情。

您可能想在投訴之前與我們交談。請在下方查看我們的聯繫方式。

西澳州申訴專員可以做什麼

根據《1971年議會專員法》，我們可以查看公立教育提供者在做出關於您與您學籍的決定時是否遵循了公平合理的流程，以及該決定在當時情況下是否合理。

這會包括查看公立教育提供者是否遵守了《國家守則》中的標準以及任何與您的投訴相關的政策或流程。我們關注的問題類型包括延誤、不遵守政策、不公平的流程以及員工的不當行為。

投訴後會發生什麼

我們會寫信給您，讓您知道我們已經收到您的投訴。我們是公正的，不代表任何一方，我們的流程沒有繁文縟節且盡可能地迅捷。我們將與公立教育提供者聯繫，以獲取您所關注問題的更多資訊。我們也可能會與您聯繫以獲取更多資訊，並將聽取您和您的公立教育提供者的看法。

調查所需的時間會有所不同。對於更複雜的問題，我們可能需要一些時間來收集所有相關信息。收到公立教育提供者的答覆並考慮所有資訊后，我們將決定您投訴的結果。

您投訴的結果

我們會以書面形式告知您和公立教育提供者投訴的結果。如有必要，我們會建議公立教育提供者採取一些措施來補救局面，例如對其決定進行複查、更改行政慣例或道歉。申訴專員只能向公立教育提供者提出建議，我們無法對其應採取的舉措下達指令。但是，公立教育提供者通常會接受並執行我們的建議。

聯繫西澳州申訴專員

電話 08 9220 7555 或 免費電話 1800 117 000 (固定電話免費撥打)



口譯員服務 131 450



全國轉接服務 1800 555 660 (請報 08 9220 7555)

電子郵箱 mail@ombudsman.wa.gov.au 網址 www.ombudsman.wa.gov.au

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

郵寄地址 PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

翻譯 該資訊表的其他語言版本可以從我們的網站上獲得。