वैस्टर्न ऑस्ट्रेलिया ओम्बड्समैन (लोकपाल)

विदेशी विद्यार्थियों के लिए सूचना पत्र

विदेशी विद्यार्थियों की शिकायतें

Hindi

हिंदी

अगस्त 2010 में दोहराई गई

यह सूचना पत्र उन विदेशी छात्रों के लिए है जो उच्च शिक्षा, व्यवसायिक शिक्षा अथवा विद्यालय की पढ़ाई कर रहे हैं तथा जिनके पास स्टूडेंट (विद्यार्थी) वीज़ा है और वे अपने वैस्टर्न ऑस्ट्रेलिया के सार्वजनिक शिक्षा प्रदाता (यूनिवर्सिटी, कॉलेज, संस्थान अथवा विद्यालय) के बारे में शिकायत करना चाहते हैं।

शिकायत करना

यदि आप विदेशी छात्र हैं और आपको अपने सार्वजनिक शिक्षा प्रदाता की ओर से कोई समस्या है अथवा आपका नामांकन निलंबित या रद्द कर दिया गया है और आप समझते हैं कि आपके साथ नाइंसाफ़ी या ज़्यादती हुई है तो आप शिकायत कर सकते हैं। कोई भी छात्र मामले पर आंतरिक अथवा बाह्य पुनरावलोकन का अनुरोध कर सकता है।

पहला कदम – अपने सार्वजनिक शिक्षा प्रदाता से शिकायत करें (आंतरिक पुनरावलोकन)

आप किस तरह की शिकायत कर सकते हैं

आप अपने शिक्षा प्रदाता द्वारा लिए गए ऐसे निर्णय के बारे में शिकायत कर सकते हैं जिससे आप प्रभावित हुए हों और जिसे आप गलत अथवा अन्यायपूर्ण समझते हैं।

ऑस्ट्रेलिया की सरकार ने एक *नेशनल कोड ऑफ़ प्रैक्टिस फॉर रजिस्ट्रेशन ओथोरिटीज़ एंड प्रोवाईडरस् ऑफ़ एजुकेशन एंड ट्रेनिंग टु ओवरसीस् स्टूडेंटस् 2007* (विदेशी विद्यार्थियों के नामांकन निकायों और शिक्षा तथा प्रशिक्षण प्रदाताओं के लिए एक राष्ट्रीय आचार संहिता – **दि नेशनल कोड**) को लागू किया है जो उन मानदंडों की जानकारी देता है जिनका सार्वजनिक शिक्षा प्रदाताओं को विदेशी छात्रों को शिक्षा और प्रशिक्षण के कार्यक्रमों को प्रदान करने में पालन करना होगा। यदि आप समझते हैं कि आपके शिक्षा प्रदाता द्वारा लिए गए निर्णय या उनके द्वारा की गई कार्रवाई में इन मानदंडों का पालन नहीं किया गया है तो आप उनके बारे में शिकायत या उनके खिलाफ़ अपील कर सकते हैं।

यदि आप किसी समस्या को किसी अन्य तरीके से नहीं सुलझा सकते तो दि नेशनल कोड के अंतर्गत यह आवश्यक है कि आपका शिक्षा प्रदाता आपको एक औपचारिक शिकायत करने का अवसर दे जिस पर आंतरिक शिकायत पर कार्रवाई और पुनरविचार की प्रक्रिया लागू हो। आपको ऐसा शीघ्रता से करना होगा क्योंकि शिकायत करने और उस पर दि नेशनल कोड के अंतर्गत विचार करने पर समय सीमा लागू होगी (जो आपके शिक्षा प्रदाता द्वारा तय की जाती है)।

परामर्श के लिए इंटरनेशनल स्टूडेंट एडवाईज़र (अंतर्राष्ट्रीय विद्यार्थियों का परामर्शदाता) से संपर्क करें

यदि आप नहीं जानते कि आपको अपनी शिकायत में क्या लिखना चाहिए, शिकायत किसे भेजनी होगी और शिकायत करने की अंतिम तिथि क्या है तो सलाह और सहायता के लिए अपने शिक्षा प्रदाता के इंटरनेशनल स्टूडेंट एडवाईज़र से संपर्क करें। अपनी शिकायत करते समय उसके साथ मामले से संबंधित पूरी जानकारी और दस्तावेज़ या सबूत शामिल करना महत्त्वपूर्ण है।

आपके शिक्षा प्रदाता को आपकी शिकायत का निर्धारण करना होगा

शिक्षा प्रदाता को आपकी शिकायत प्राप्त होने पर आपके द्वारा दी गई जानकारी पर विचार करके यह निर्णय लेना होगा कि क्या आपके द्वारा उठाए गए मामले पर उचित कार्रवाई की गई है। जब शिक्षा प्रदाता शिकायत की जाँच कर लेता है तो उसे कारणों सहित अपना निर्णय आपको लिखित रूप में देना होगा।

दूसरा कदम – डब्ल्यू ए ओम्बड्समैन (पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के लोकपाल) से शिकायत करें (बाह्य पुनरावलोकन)

यदि आप अपने सार्वजनिक शिक्षा प्रदाता द्वारा लिए गए निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं तो क्या करें

यदि लिखित रिपोर्ट के प्राप्त होने के बाद भी आप मूल निर्णय से असंतुष्ट हैं और आपका मानना है कि निर्णय लेने में कोई त्रुटि हुई है तो आप ओम्बड्समैन से निष्पक्ष बाह्य पुनरावलोकन का अनुरोध कर सकते हैं। निष्पक्ष बाह्य पुनरावलोकन का अनुरोध आप पत्र, ई-मेल, फ़ैक्स द्वारा कर सकते हैं अथवा **हमारी वेबसाईट www.ombudsman.wa.gov.au पर उपलब्ध कंप्लेंट (शिकायत) फ़ॉर्म इस्तेमाल कर सकते हैं।**

जब आप हमसे शिकायत करते हैं तो आपको हमें बताना होगा कि आपके अनुसार आपके सार्वजनिक शिक्षा प्रदाता ने क्या गलत किया है – यदि आप हमें यह जानकारी दे सकें तो हमें आसानी होगीः क्या आपकी राय मे उन्होंने किसी नीति का पालन नहीं किया या गलत प्रक्रिया इस्तेमाल की है; नेशनल कोड के मानदंडों का पालन नहीं किया या कुछ अनुचित किया है।

यदि शिकायत जमा करने से पहले आप हमसे बातचीत करना चाहते हैं तो सप्ताह के किसी भी कार्यदिवस में प्रातः 8.30 बजे से सायं 5 बजे तक हमें (08) 9220 7555 पर अथवा निशुल्क सेवा 1800 117 000 पर संपर्क करें।

ओम्बड्समैन क्या कर सकता है

दि पार्लियामेंटरी कमिश्नर एक्ट 1971 (संसदीय कमिश्नर विधान 1971) के अंतर्गत हम यह छानबीन कर सकते हैं कि क्या आप और आपके नामांकन के बारे में अपना निर्णय लेते समय सार्वजनिक शिक्षा प्रदाता ने एक निष्पक्ष और उचित प्रकिया अपनाई थी और क्या परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए उचित निर्णय लिया गया था। इसमें यह जाँच करना शामिल हो सकता है कि शिक्षा प्रदाता ने दि नेशनल कोड के मानदंडों और आपकी शिकायत में उठाए गए मुद्दे से संबंधित नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन किया है या नहीं। जिन प्रकार के मुद्दों पर हम विचार करते हैं उनमें विलंब, नीति का पालन न करना, सही प्रक्रिया न अपनाना और कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार शामिल हैं।

आपकी शिकायत प्राप्त होने पर ओम्बड्समैन क्या करता है

हम आपको लिखित रूप में बताएंगे कि हमें आपकी शिकायत प्राप्त हुई है। उसके बाद, आपने जो लिखा है हम उसकी छानबीन करेंगे और शिक्षा प्रदाता से जवाब के लिए संपर्क करेंगे। हम उन्हें आपकी शिकायत की प्रतिलिपि दे सकते हैं। जब हमें उनका जवाब मिलेगा तो हम यह फैसला करेंगे कि आपकी शिकायत उचित है या नहीं और इसके क्या कारण हैं – हम इसे प्रिलिमिनरी विउ (प्रारंभिक निर्णय) कहते हैं।

ओम्बड्समैन का फैसला

यदि हम आपकी शिकायत से सहमत हैं

हम सार्वजनिक शिक्षा प्रदाता को अपना प्रिलिमिनरी विउ भेजेंगे और उनसे जवाब माँगेंगे। हम उनके जवाब पर विचार करेंगे और उन्हें अपना अंतिम फैसला देंगे जिसमें यह सिफारिश होगी कि वे अपने निर्णय अथवा कार्रवाई पर फिर से विचार करें। शिक्षा प्रदाता को दि नेशनल कोड के अंतर्गत की गई सिफारिशों को मानना होगा। हम अपने अंतिम निर्णय के बारे में आपको लिखेंगे और विस्तार से अपने निर्णय के कारण बताएंगे। हमारे कार्यालय के जिस व्यक्ति ने आपकी शिकायत पर निर्णय लिया है आप उससे बातचीत कर सकेंगे।

यदि हम आपकी शिकायत से सहमत नहीं हैं

हम अपने प्रिलिमिनरी विउ से आपको लिख कर अवगत कराएंगे और आपसे पूछेंगे कि क्या हमने आपके मुद्दे को ठीक तरह से समझा है या नहीं और आपको और जानकारी देने तथा अपने विचार व्यक्त करने का अवसर देंगे। हम उन सब पर विचार करके आपको अपना अंतिम निर्णय और उसके कारणों की जानकारी देंगे। यदि आप चाहें तो आप हमारे कार्यालय के जिस व्यक्ति ने आपकी शिकायत पर निर्णय लिया है, उससे बातचीत कर सकेंगे। हम आपके शिक्षा प्रदाता को भी लिखेंगे और उसे अपने अंतिम निर्णय से अवगत करवाएंगे। यदि आवश्यक हुआ तो आपका शिक्षा प्रदाता आपको और ऑस्ट्रेलियन सरकार को आपके ऑस्ट्रेलिया में विद्यार्थी के रूप में नामांकन की स्थिति के बारे में लिखेगा।

हम से संपर्क कैसे करें

ओम्बड्समैन का कार्यालय सोमवार से शुक्रवार प्रातः 8.30 बजे से सायं 5.00 बजे तक खुला रहता है। विकलाँग लोग आसानी से हमारे कार्यालय में आ सकते हैं।

कार्यालय का पताः
2सरी मंजिल, आल्बर्ट फेसी हाउस
469 वैलिंगटन स्ट्रीट
पर्थ पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया 6000

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

टेलीफ़ोनः (08) 9220 7555

निशुल्क फ़ोनः 1800 117 000 (दूर–दराज़ के इलाकों से निःशुल्क)

फ़ैक्सः (08) 9220 7500

ई–मेलः mail@ombudsman.wa.gov.au

नेशनल रिले सेवाः टी टी वाई अथवा मोडम का इस्तेमाल करने वाले 133 677 पर फ़ोन करें और 9220 7555 नंबर माँगें। वोईस ओनली (केवल बातचीत) के लिए 1300 555 727 पर फ़ोन करें और 9220 7555 नंबर मांगें।

दुभाषिया सेवाः ट्रांसलेटिंग एंड इंटरप्रेटिंग सर्विसिज़ (टिस) नेशनल 131 450 पर।

अनुवादः यह सूचना पत्र अन्य भाषाओं में उपलब्ध है। और जानकारी के लिए हमारी वेबसाईट www.ombudsman,wa,gov.au पर जा कर पब्लिकेशनस् पर क्लिक करें।