

विदेशी छात्र जो उच्च शिक्षा, व्यावसायिक या विद्यालय की पढ़ाई कर रहे हैं और स्टूडेंट वीजा पर हैं, यदि उन्हें कोई ऐसी शिकायत है जिसे वे अपने पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के शिक्षा प्रदाता (विश्वविद्यालय, कॉलेज, इंस्टीट्यूट या विद्यालय) के साथ सुलझाने में असमर्थ हैं तो वे शिकायत कर सकते हैं:

- वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन ऑम्बड्समैन (पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के लोकपाल) को, यदि उनकी शिकायत किसी पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के सरकारी शिक्षा प्रदाता के बारे में है। यह जानकारी पत्र वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन ऑम्बड्समैन से शिकायत करने के बारे में और जानकारी देता है; या
- ओवरसीज़ स्टूडेंट्स ऑम्बड्समैन (विदेशी छात्रों के लोकपाल) को, यदि शिकायत किसी निजी शिक्षा प्रदाता को लेकर है। कॉमनवेल्थ ऑम्बड्समैन ही ओवरसीज़ स्टूडेंट्स ऑम्बड्समैन है। अधिक जानकारी के लिए ओवरसीज़ स्टूडेंट ऑम्बड्समैन की वेबसाइट [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au) पर जाएं।

### वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन ऑम्बड्समैन से शिकायत करना

यदि आप एक विदेशी छात्र हैं और आपको अपने पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के सरकारी शिक्षा प्रदाता के साथ कोई समस्या है या आपका नामांकन निलंबित या रद्द कर दिया गया है और आपको लगता है कि आपके साथ अनुचित या गलत व्यवहार किया गया है, तो आप शिकायत कर सकते हैं। सभी विद्यार्थी अपने मामले पर आंतरिक और बाहरी पुनर्विचार के लिए आग्रह कर सकते हैं।

वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन ऑम्बड्समैन को बाहरी पुनर्विचार के लिए शिकायत करने से पहले यह आवश्यक है कि आपने अपने सरकारी शिक्षा प्रदाता के आंतरिक पुनर्विचार के सभी विकल्पों का इस्तेमाल कर लिया है। वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन ऑम्बड्समैन की वेबसाइट [www.ombudsman.wa.gov.au/Complaints/Overseas Student Complaints.htm](http://www.ombudsman.wa.gov.au/Complaints/Overseas_Student_Complaints.htm) पर पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के सरकारी शिक्षा प्रदाताओं के संपर्क की जानकारी है।

### चरण 1 - अपने सरकारी शिक्षा प्रदाता से शिकायत करें (आंतरिक पुनर्विचार)

#### आप किन बातों की शिकायत कर सकते हैं

आप अपने शिक्षा प्रदाता द्वारा लिए गए किसी ऐसे निर्णय के बारे में शिकायत कर सकते हैं जिससे आप प्रभावित हुए हैं और जो आपके विचार से अनुचित या गलत था।

ऑस्ट्रेलियन सरकार ने नेशनल कोड ऑफ प्रैक्टिस फॉर प्रोवाइडर्स ऑफ एडुकेशन एंड ट्रेनिंग टु ओवरसीज़ स्टूडेंट्स 2018 (नेशनल कोड) लागू किया है जो विदेशी छात्रों को शिक्षा और ट्रेनिंग कोर्स प्रदान करने में लागू होने वाले उन मानकों की जानकारी देता है जिनका पालन करना सभी शिक्षा प्रदाताओं के लिए अनिवार्य है। यदि आप समझते हैं कि किसी शिक्षा प्रदाता का कोई निर्णय या कार्रवाई इन मानकों पर खरा नहीं उतरता है तो आप उसके खिलाफ शिकायत या अपील कर सकते हैं। आप <https://internationaleducation.gov.au/Regulatory-Information/Pages/National-Code-2018-Factsheets.aspx> पर नेशनल कोड 2018 के तथ्य पत्र देख सकते हैं।

नेशनल कोड के अंतर्गत हर शिक्षा प्रदाता के लिए एक आंतरिक शिकायत और अपील पर कार्रवाई करने की प्रक्रिया होना अनिवार्य है और यदि आपकी समस्या अनौपचारिक तरीके से नहीं सुलझती तो आप कोड के अंतर्गत एक औपचारिक शिकायत दर्ज करवा सकते हैं। आपको शीघ्रता से कार्रवाई करनी होगी क्योंकि नेशनल कोड के अंतर्गत आपके द्वारा शिकायत करने और उस पर होने वाली कार्रवाई पर (शिक्षा प्रदाता द्वारा तय की गई) समय संबंधी सीमाएँ लागू होती हैं।

#### सलाह के लिए इंटरनेशनल स्टूडेंट एडवाइज़र (विदेशी छात्रों के सलाहकार) से संपर्क करें

यदि आप यह नहीं जानते कि आप अपनी शिकायत में क्या लिखें, शिकायत किससे करें या शिकायत की अंतिम तिथि क्या है, तो सलाह और सहायता के लिए अपने सरकारी शिक्षा प्रदाता के इंटरनेशनल स्टूडेंट एडवाइज़र से संपर्क करें। यह महत्वपूर्ण है कि जब आप शिकायत करें तो आपके पास समस्या से संबंधित जो भी जानकारी और दस्तावेज़ या सबूत हैं, उन्हें संलग्न करें।

#### आपके सरकारी शिक्षा प्रदाता को आपकी शिकायत पर विचार करना होगा

जब आपकी शिकायत प्राप्त हो जाती है तो आपके सरकारी शिक्षा प्रदाता को आपके द्वारा दी गई जानकारी पर विचार करके यह निर्णय लेना होगा कि आपके द्वारा उठाए गए मुद्दे पर सही कार्रवाई की गई है या नहीं। जब सरकारी शिक्षा प्रदाता आपकी शिकायत पर विचार कर लेता है तो उसे कारणों सहित अपना निर्णय आपको लिखित रूप में देना होगा।

## चरण 2 - दि वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन ऑम्बुड्समैन से शिकायत करें (बाहरी पुनर्विचार)

यदि आंतरिक पुनर्विचार की प्रक्रिया पूरी होने के बाद भी आप मूल निर्णय से खुश नहीं हैं और आपका यह मानना है कि वह निर्णय लेने में कोई गलती हुई है, तो आप ऑम्बुड्समैन द्वारा एक निष्पक्ष बाहरी पुनर्विचार का आग्रह कर सकते हैं। आप एक पत्र, ईमेल, फ़ैक्स या हमारी वेबसाइट [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au) पर उपलब्ध कम्प्लेंट फॉर्म के द्वारा शिकायत कर सकते हैं।

जब आप हमसे शिकायत करते हैं तो आपको हमें यह बताना होगा कि आपके विचार में आपके सरकारी शिक्षा प्रदाता ने क्या गलत किया है - हमारे लिए यह सहायतादायक होगा कि आप हमें यह बताएँ कि आपके विचार से आपके सरकारी शिक्षा प्रदाता ने:

- किसी नीति या प्रक्रिया का उल्लंघन किया है;
- नेशनल कोड के किसी मानक का उल्लंघन किया है; या
- कुछ और किया है जो अनुचित है।

अपनी शिकायत भेजने से पहले यदि आप चाहें तो हमसे बातचीत कर सकते हैं। कृपया हमसे संपर्क की जानकारी के लिए नीचे देखें।

### वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन ऑम्बुड्समैन क्या कर सकता है

पार्लियामेंटरी कमिश्नर एक्ट 1971 के अंतर्गत हम यह देख सकते हैं कि सरकारी शिक्षा प्रदाता ने आपके या आपके नामांकन के बारे में निर्णय लेते समय उचित और तर्क-संगत प्रक्रिया का पालन किया है या नहीं और परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए वह निर्णय उचित था या नहीं।

इसमें यह जाँच शामिल हो सकता है कि अपनी शिकायत में आपने जिस मामले के बारे में हमें बताया है, सरकारी शिक्षा प्रदाता ने उससे संबंधित नेशनल कोड के मानकों और लागू होने वाली नीतियों या प्रक्रियाओं का पालन किया है या नहीं। हम जिस तरह के मामलों की जाँच करते हैं, उनमें देरी होना, नीति का पालन न करना, अनुचित प्रक्रियाएँ और कर्मचारियों द्वारा अनुपयुक्त व्यवहार शामिल हैं।

### जब आप शिकायत करते हैं तो क्या होता है

हम आपको लिखित रूप में सूचित करेंगे कि हमें आपकी शिकायत प्राप्त हो गई है। हम निष्पक्ष हैं और हम किसी भी पक्ष की तरफ़दारी नहीं करते और हमारी प्रक्रियाएँ अनौपचारिक हैं और कम से कम समय में निपटाई जाती हैं। हम आपके सरकारी शिक्षा प्रदाता से आपके मुद्दे पर और जानकारी प्राप्त करने के लिए संपर्क करेंगे। हम आपसे भी अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए संपर्क कर सकते हैं और हम आपकी और आपके सरकारी शिक्षा प्रदाता की बातों को सुनेंगे।

जाँच पूरी करने में लगने वाला समय कम या अधिक हो सकता है। अधिक पेचीदा मामलों में सारी संबंधित जानकारी प्राप्त करने में हमें अधिक समय लग सकता है। जब हमें आपके सरकारी शिक्षा प्रदाता से उनका जवाब मिल जाता है और हम सारी जानकारी पर विचार कर लेते हैं तो हम आपकी शिकायत पर निर्णय लेंगे।

### आपकी शिकायत पर निर्णय

हम आपको और आपके सरकारी शिक्षा प्रदाता को आपकी शिकायत पर लिए गए निर्णय से लिखित रूप में अवगत करवाएँगे। यदि ऐसा करना उचित है तो हम यह सिफ़ारिश कर सकते हैं कि आपका सरकारी शिक्षा प्रदाता समस्या को सुलझाने के लिए कोई कार्रवाई करे, जैसे कि मुद्दे पर पुनर्विचार करना, प्रशासनिक विधियों में परिवर्तन या क्षमा-याचना। ऑम्बुड्समैन सरकारी शिक्षा प्रदाता से केवल सिफ़ारिश कर सकता है। हम उन्हें कोई कार्रवाई करने के लिए निर्देश नहीं दे सकते। लेकिन सरकारी शिक्षा प्रदाता आम तौर पर हमारी सिफ़ारिशों को मान कर उन पर कार्रवाई करते हैं।

### ऑम्बुड्समैन वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया से संपर्क करें

हमें फ़ोन करें 08 9220 7555 पर या निःशुल्क 1800 117 000 पर (लैंड लाइन से निःशुल्क)

 दुभाषिया सेवा 131 450

 नेशनल रिले सर्विस 1800 555 660 (08 9220 7555 बोलें)

हमें ईमेल भेजें [mail@ombudsman.wa.gov.au](mailto:mail@ombudsman.wa.gov.au) पर

वेबसाइट [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au)

हमें यहाँ आकर मिलें Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

हमें इस पते पर पत्र लिखें PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

अनुवाद यह जानकारी पत्र अन्य भाषाओं में हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।