غیر ملکی طالبعلموں کیلئے سرکاری محتسب

طالبعلموں کی طرف سے اکثر پوچھے جانے والے سوالات اور دوسری شکایات

سرکاری محتسب (Ombudsman) کیا ہوتا ہے؟

سرکاری محتسب ایک ایسا شخص ہوتا ہے جو لوگوں کو آسٹریلین کاروباری اداروں اور حکومتی اداروں کے ساتھ مسائل پیش آنے پر لوگوں کی مدد کرتا ہے۔ مختلف کاروباروں اور مختلف حکومتی شعبوں کیلئے مختلف محتسب ہیں۔

محتسب کی خدمات مفت، آزادانہ اور غیر جانبدارانہ ہیں - محتسب کسی کی طرفداری نہیں کرتا۔

اگر محتسب یہ دیکھے کہ کسی کاروباری یا حکومتی ادارے نے کوئی غلط حرکت کی ہے یا کسی کے ساتھ غیر منصفانہ برتاؤ کیا ہے تو وہ غلطی کا ازالہ تجویز کر سکتا ہے۔ ازالہ مثال کے طور پر معذرت، بہتر معلومات، نئے فیصلے یا رقم کی واپسی کی صورت میں ہو سکتا ہے۔

غیر ملکی طالبعلموں کیلئے سرکاری محتسب کیا کرتا ہے؟

غیر ملکی طالبعلموں کیلئے سرکاری محتسب ان مسائل کے بارے میں شکایات کی چھان بین کرتا ہے جو غیر

اگر آپ اپنے پرائیویٹ رجسٹرڈ تعلیمی ادارے کے کسی فیصلے یا اقدام سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ کو ادارے کے اندر شکایات اور اپیلوں کے نظام کے بارے میں پوچھنا چاہیئے۔ اگر آپ اپنے تعلیمی ادارے سے شکایت کرنے کے بعد اس کے نتیجے سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ محتسب کے پاس شکایت کر سکتے ہیں۔

اگر میری شکایت کسی پبلک یا گورنمنٹ تعلیمی ادارے سے متعلق ہو تو؟

آپ کو اپنی سٹیٹ یا ٹیریٹری کے محتسب سے رابطہ کرنا چاہیئے

غیر ملکی طالبعلموں کیلئے محتسب کے پاس کون شکایت کر سکتا ہے؟

جو غیر ملکی طالبعلم پہلے ہی آسٹریلیا میں ہیں اور جو جلد ہی آنے والے ہیں، وہ آسٹریلیا میں اپنے پرائیویٹ رجسٹرڈ تعلیمی ادارے کے اقدام یا فیصلے کے بارے میں محتسب سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ غیر ملکی طالبعلموں کے رشتے دار اور دوست جو غیر ملکی طالبعلم کو کسی پرائیویٹ ادارے کے ساتھ پیش آنے والے مسئلے کے بارے میں فکرمند ہوں، وہ بھی محتسب سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ اس کیلئے ضروری ہے کہ آپ انہیں رابطہ کرنے کی اجازت دیں۔

میں کن معاملات میں شکایت کر سکتا ہوں؟

آپ تب اپنے ادارے کے بارے میں شکایت کر سکتے ہیں جب آپ کی رائے میں ادارے نے اصولوں پر درست عمل نہ کیا ہو یا آپ کے ساتھ منصفانہ برتاؤ نہ کیا ہو۔ شکایات کا تعلق ان معاملات سے ہو سکتا ہے:

- کسی کورس میں داخلے سے انکار
- فیس اور رقم کی واپسی
- کورس یا ادارے کی تبدیلی
- کورس میں پیش رفت اور حاضری
- داخلے کی منسوخی
- آپ کے ادارے کی طرف سے رہائش یا کام کا بندوبست
- ایجوکیشن ایجنٹ کی طرف سے غلط مشورہ

غیر ملکی طالبعلموں کیلئے سرکاری محتسب ان ایجوکیشن ایجنٹس کے بارے میں شکایات کی چھان بین کر سکتا ہے جنہوں نے کسی ادارے کے ساتھ آسٹریلیا یا سمندر پار ممالک میں اس ادارے کی نمائندگی کا معاہدہ کر رکھا ہے۔

آپ تب بھی شکایت کر سکتے ہیں جب ادارہ ایک اقدام کرنے میں ناکام رہا ہو یا اقدام کرنے میں بہت دیر لگا رہا ہو جیسے نارمل مدّت کے اندر آپ کو آپ کے نتائج سے آگاہ نہ کرے یا ادارے کے ساتھ آپ کے تحریری معاہدے میں مذکور خدمات آپ کو فراہم نہ کرے۔

غیر ملکی طالبعلم کون ہوتا ہے؟

غیر ملکی طالبعلم وہ ہوتا ہے جو آسٹریلیا میں سٹوڈنٹ ویزا پر تعلیم حاصل کر رہا ہو۔ غیر ملکی طالبعلم کو

اگر آپ سٹوڈنٹ ویزا پر آسٹریلیا میں موجود ہیں یا جلد ہی آنے کا ارادہ رکھتے ہیں تو آپ اپنے سکول، کالج یا کسی اور پرائیویٹ رجسٹرڈ تعلیمی ادارے کے ساتھ مسئلہ پیش آنے پر غیر ملکی طالبعلموں کیلئے سرکاری محتسب سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

تعلیمی ادارہ کیا ہوتا ہے؟

آسٹریلیا میں تعلیم اور تربیت کے مقامات کیلئے مختلف نام ہیں جیسے: سکول، کالج، اکیڈمی، انسٹی ٹیوشن، یونیورسٹی، Technical and Further Education (TAFE) کا ادارہ اور رجسٹرڈ ٹریننگ آرگنائزیشن (RTO)۔

پرائیویٹ اور پبلک تعلیمی اداروں کے بیچ کیا فرق ہے؟

جو تعلیمی ادارے پرائیویٹ بزنس کے طور پر تعلیم مہیا کرتے ہیں، انہیں '**پرائیویٹ** تعلیمی ادارے' کہا جاتا ہے۔

رجسٹرڈ تعلیمی ادارہ کیا ہوتا ہے؟

تمام تعلیمی اداروں کیلئے لازمی ہے کہ وہ غیر ملکی طالبعلموں کو کسی کورس میں داخلہ دینے سے پہلے آسٹریلین گورنمنٹ کے یہاں the Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students (CRICOS) میں خود کو رجسٹر کرائیں۔ آپ CRICOS کے ویب سائیٹ پر جا کر چیک کر سکتے ہیں کہ آیا آپ کا تعلیمی ادارہ اور کورس رجسٹرڈ ہے۔ یہاں دیکھیئے cricos.deewr.gov.au

کیا کوئی اور میرے لیے محتسب سے رابطہ کر سکتا ہے؟

جی ہاں۔ ممکن ہے آپ چاہتے ہوں کہ کوئی اور، جیسے کوئی دوست یا گھر کا کوئی فرد، آپ کے لیے محتسب سے رابطہ کرے۔

اگر غیر ملکی طالبعلموں کے ایک گروپ میں سب کو ایک ہی مسئلہ ہو تو وہ اکٹھے محتسب کو ایک شکایت دے سکتے ہیں۔

کیا شکایت کرتے ہوئے میرے لیے اپنا نام بتانا ضروری ہے؟

نہیں۔ آپ اپنا نام اور رابطے کیلئے تفصیلات دیے بغیر ہمیں مسئلے کے بارے میں بتا سکتے ہیں – اسے گمنام شکایت کہا جاتا ہے۔

ہم پھر بھی آپ کی شکایت کی چھان بین کرنے کی کوشش کریں گے لیکن آپ سے رابطہ کر کے آپ کو بتا نہیں سکیں گے کہ کیا ہوا ہے۔ اور مسئلے کی نوعیت کے لحاظ سے ممکن ہے کہ ہم یہ جانے بغیر چھان بین نہ کر پائیں کہ کون اس مسئلے سے دوچار ہے۔

محتسب میری شکایت کی چھان بین کیسے کرے گا؟

جب آپ کسی مسئلے کے بارے میں ہم سے رابطہ کرتے ہیں تو ہم دھیان سے غور کریں گے کہ آیا ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ بعض کیسوں میں محتسب کسی شکایت کی چھان بین نہ کرنے کا فیصلہ کر سکتا ہے۔ اس کی وجہ یہ ہو سکتی ہے کہ:

- آپ نے پہلے اپنے تعلیمی ادارے سے شکایت نہ کی ہو، یا
- کوئی اور تنظیم آپ کی بہتر مدد کر سکتی ہو۔

اگر ہم آپ کی مدد **نہ** کرنے کا فیصلہ کریں تو ہم آپ کو اس کی وجہ بتائیں گے۔

اگر ہم آپ کی شکایت کی چھان بین **کریں** تو ہم آپ کے ادارے سے رابطہ کر کے پوچھیں گے کہ کیا ہوا ہے۔ جب

محتسب تعلیمی میرٹ کے بارے میں فیصلہ نہیں کر سکتا۔ مثال کے طور پر اگر آپ کے ادارے نے طے کیا ہو کہ

میری شکایت کی چھان بین میں کتنا وقت لگے گا؟

مختلف شکایات کی چھان بین میں مختلف وقت لگتا ہے۔ کچھ مسائل کو حل کرنا آسان ہوتا ہے جبکہ کچھ مسائل

محتسب میرے مسئلے کو دور کرنے کیلئے کیا کر سکتا ہے؟

اگر ہم اس نتیجے پر پہنچیں کہ آپ کے تعلیمی ادارے نے غلطی کی ہے یا غیر منصفانہ حرکت کی ہے تو ہم

- معذرت
- فیصلہ بدلنا یا فیصلے پر نظر ثانی
- بہتر معلومات کی فراہمی
- پالیسی یا ضابطے کو بہتر بنانا
- رقم کی واپسی
- کوئی اور اقدام

کیا میری طرف سے محتسب کو دی جانے والی معلومات خفیہ رہیں گی؟

ایک مسئلے کی چھان بین کرنے کیلئے غیر ملکی طالبعلموں کیلئے سرکاری محتسب کو بالعموم ادارے کو شکایت کے بارے میں کچھ معلومات دینی پڑتی ہیں تاکہ معلوم کیا جا سکے کہ کیا ہوا ہے۔ ان معلومات میں آپ کا نام اور آپ کی شکایت کی وضاحت شامل ہے لیکن اس صورت میں نہیں جب آپ نے ہمیں معیّنہ معلومات دینے سے منع کیا ہو۔

ہم آپ کے بارے میں معلومات کو رازداری اور احترام کے ساتھ برتیں گے اور آپ کی ذاتی تفصیلات کو صرف

کیا میرا ادارہ غیر ملکی طالبعلموں کیلئے سرکاری محتسب سے شکایت کرنے کی وجہ سے امیگریشن میں میری رپورٹ کر سکتا ہے؟

نہیں، محتسب سے شکایت کرنے کی وجہ سے امیگریشن میں آپ کی رپورٹ نہیں کی جا سکتی۔

اگر میں غیر ملکی طالبعلموں کیلئے سرکاری محتسب کے پاس شکایت کروں تو کیا اس وجہ سے میرا ادارہ امیگریشن کو میری رپورٹ کرنے سے باز رہے گا؟

اگر آپ اس بارے میں شکایت کرتے ہیں کہ آپ کا ادارہ کورس میں غیر تسلّی بخش پیش رفت یا حاضری کی وجہ سے آپ کی رپورٹ کرنے کا ارادہ رکھتا ہے تو آپ کے ادارے کو آپ کی رپورٹ کرنے کیلئے تب تک ٹھہرنا پڑے گا جب تک محتسب کی چھان بین مکمّل نہیں ہو جاتی۔

جس دوران محتسب آپ کی شکایت کی چھان بین کر رہا ہو، ادارہ آپ کا داخلہ برقرار رکھنے کا بھی پابند ہے۔

شکایت کی چھان بین شروع اور ختم کرتے ہوئے محتسب آپ کو اور آپ کے ادارے کو مطلع کرے گا۔ شکایت کے نتیجے کے لحاظ سے ممکن ہے کہ آپ کا ادارہ پھر بھی آپ کی رپورٹ کرنے کا پابند ہو۔

اگر آپ کی شکایت دوسرے مسائل کے بارے میں ہے تو ممکن ہے کہ آپ کے ادارے کو آپ کی رپورٹ کرنے کیلئے محتسب کی جانب سے شکایت کی چھان بین کا نتیجہ برآمد ہونے تک ٹھہرنے کی ضرورت نہ ہو۔

اگر آپ کے خیال میں آپ کا ادارہ پہلے ہی آپ کی رپورٹ کر چکا ہے تو آپ کو اپنے ویزا کے بارے میں بات کرنے کیلئے فوری طور پر ڈیپارٹمنٹ آف امیگریشن اینڈ سٹیزن شپ (DIAC) سے رابطہ کرنا چاہیئے۔
رابطے کی تفصیلات کیلئے www.immi.gov.au دیکھیئے۔

اگر آپ کو ٹھیک سے علم نہ ہو کہ کس سے بات کرنی چاہیئے تو معلومات لینے کیلئے محتسب سے رابطہ کریں۔