

دادرسی دانشجویان خارجی

پرسش های متداول برای دانشجویان و شکایات دیگر

دادرسی کیست؟

دادرسی کسی است که به اشخاصی که با بیزینس ها یا ادارات دولتی استرالیایی مشکلاتی دارند کمک می کند. دادرسی های متفاوتی برای بیزینس های مختلف و بخش هایی از ادارات دولتی وجود دارند.

خدمات دادرسی ها رایگان، مستقل و بی طرفانه می باشد - دادرسی جهت کسی را نمی گیرد.

اگر دادرسی متوجه شود که بیزینسی یا یک اداره دولتی کار خلافی کرده است یا به کسی اجحاف کرده است، می تواند برای جبران آن توصیه هایی بکند. توصیه ممکن است، بطور مثال، یک پوزش خواهی، دادن اطلاعات بیشتر، یک تصمیم جدید یا برگرداندن پول باشد.

دادرسی دانشجویان خارجی چه می کند؟

دادرسی دانشجویان خارجی به شکایاتی که دانشجویان خارجی از مؤسسات آموزشی و کارآموزی خصوصی در

اگر شما از تصمیم یا اقدامی که توسط عرضه کننده آموزش خصوصی ثبت شده تان گرفته شده است راضی نیستید باید در مورد فرایند داخلی شکایات و اعتراض آنها سؤال کرده و آنرا دنبال کنید. در صورتیکه به عرضه کننده تان شکایت کنید ولی از نتیجه آن راضی نباشید، می توانید به دادرسی شکایت کنید.

اگر از عرضه کننده آموزش دولتی یا عمومی شکایت داشته باشم چه باید بکنم؟

شما باید با [دادرسی ایالت یا خطه تان](#) تماس بگیرید

چه کسی می تواند به دادرسی دانشجویان خارجی شکایت کند؟

دانشجویان خارجی که در استرالیا هستند، و دانشجویانی که بزودی خواهند آمد، می توانند برای شکایت نسبت به عرضه کننده آموزش خصوصی ثبت شده شان در استرالیا با دادرسی تماس بگیرند. خانواده و دوستان دانشجویان خارجی که در باره مشکلی که یک دانشجوی خارجی با عرضه کننده خصوصی دارد نگرانی دارند نیز می توانند با دادرسی تماس بگیرند. شما باید برای این کار به آنها اجازه بدهید.

در چه مواردی می توانم شکایت کنم؟

اگر بر این باورید که عرضه کننده آموزشی تان مطابق مقررات عمل نکرده است یا با شما رفتاری غیر منصفانه داشته است، شما می توانید شکایت کنید. شکایت ممکن است درباره موارد زیر باشد:

- عدم ثبت نام شما در یک دوره
- شهریه و پس دادن پول
- انتقال دوره یا عرضه کننده
- پیشرفت دوره یا حضور در کلاس
- الغای ثبت نام
- مسکن یا کار که توسط عرضه کننده ترتیب داده شده است
- رهنمود اشتباهی که توسط یک مشاور آموزشی داده شده است

دادرسی دانشجویان خارجی می تواند به شکایاتی در رابطه با آژانس های آموزشی که طبق یک قرارداد نمایندگی یک عرضه کننده در استرالیا یا خارج را دارند رسیدگی کند.

شما همچنین اگر عرضه کننده تان هیچ اقدامی نکند یا زمان زیادی طول بکشد تا اقدامی بکند، مثل ندادن نتایجتان در یک زمان معمولی، یا عدم ارائه سرویس هایی که طبق قرارداد ملزم به آن می باشد می توانید از آنها شکایت کنید.

چه کسی دانشجوی خارجی است؟

دانشجوی خارجی کسی است که با یک ویزای تحصیلی در استرالیا به تحصیل مشغول است. دانشجوی خارجی به

اگر شما با ویزای تحصیلی در استرالیا هستید، یا قصد دارید بزودی وارد شوید، در صورتیکه با مدرسه، کالج یا عرضه کننده آموزش ثبت شده تان مشکلی دارید می توانید با دادرس تماس بگیرید.

عرضه کننده آموزشی چیست؟

در استرالیا نام های گوناگونی برای مراکز آموزشی و کارآموزی وجود دارد از جمله: مدرسه، کالج، آکادمی،

چه تفاوتی بین عرضه کننده آموزشی خصوصی و دولتی وجود دارد؟

عرضه کنندگان آموزشی که توسط بیزینس های خصوصی اداره می شوند "خصوصی" گفته می شوند. عرضه

عرضه کننده آموزشی ثبت شده چیست؟

همه عرضه کنندگان آموزشی باید قبل از اینکه دانشجویان خارجی را در دوره ای ثبت نام کنند در دفتر کامنولث

آیا شخص دیگری بجای من می تواند با دادرس تماس بگیرد؟

بلی. شما ممکن است از شخصی دیگر، مثل دوست یا عضوی از خانواده، بخواهید تا بجای شما با دادرس تماس بگیرد. شما باید برای این کار به آنها اجازه بدهید.

در صورتیکه گروهی از دانشجویان خارجی مشکل مشترکی داشته باشند، آنها می توانند یک شکایت دستجمعی به دادرس بدهند.

آیا من باید اسمم را در موقع شکایت بدهم؟

نه. شما می توانید شکایتتان را با ما در میان بگذارید بدون اینکه نام و جزئیات تماس خود را بدهید. به این می گویند شکایت بدون نام.

ما هنوز به شکایت رسیدگی خواهیم کرد، ولی قادر نخواهیم بود با شما تماس بگیریم و نتیجه را بگوییم. و بسته به اینکه مشکل چه باشد، ما ممکن است بدون اینکه بدانیم چه کسی مشکل دارد نتوانیم آنرا بررسی کنیم.

دادرس چگونه به شکایت من رسیدگی خواهد کرد؟

وقتی شما در رابطه با مشکلی با ما تماس بگیرید، ما بدقت بررسی می کنیم که چگونه به شما کمک کنیم. در برخی موارد، دادرس ممکن است تصمیم بگیرد که شکایت را بررسی نکند. این ممکن است بخاطر دلایل زیر باشد:

- شما شکایتتان را در وهله اول به عرضه کننده آموزش نبرده اید. یا
- سازمان دیگری بهتر می تواند به شما کمک کند

اگر ما تصمیم بگیریم به شکایت شما رسیدگی نکنیم به شما خواهیم گفت.

اگر شکایت شما را بررسی نکنیم، ما با عرضه کننده تان درباره اتفاقی که افتاده است تماس خواهیم گرفت. وقتی

دادرس در مورد شایستگی درسی نمی تواند تصمیمی بگیرد. برای مثال، اگر عرضه کننده تان تصمیم بگیرد که شما

چقدر طول می کشد تا به شکایت من رسیدگی شود؟

زمانی که طول می کشد تا شکایتی بررسی شود فرق می کند. برخی از مشکلات راحت حل می شوند، در

دادرس چه کاری می تواند بکند تا مشکل من حل شود؟

اگر ما بفهمیم که عرضه کننده آموزشی شما اشتباه کرده است یا بطور غیر منصفانه برخورد کرده است، ما، بطور

- عذرخواهی کند
- تصمیمشان را تغییر دهند یا باز بینی کنند
- اطلاعات بهتری بدهند
- دستورالعمل یا خط مشی خود را بهبود دهند
- پولی پس بدهند
- اقدام دیگری بکنند.

آیا اطلاعاتی را که من به دادرس می دهم محرمانه می ماند؟

برای بررسی مشکل، دادرس دانشجویان خارجی معمولاً باید مقداری اطلاعات در باره شکایت به عرضه کننده بدهد تا بفهمد که چه اتفاقی افتاده است. این شامل دادن نام شما و توصیف شکایت می باشد، مگر اینکه شما از ما خواسته باشید که اطلاعات بخصوصی را ندهیم.

ما با اطلاعات شما بصورت محرمانه و با احترام نگاه می کنیم و اطلاعات خصوصی شما را بر طبق قوانین محرمانه

آیا عرضه کننده من می تواند بخاطر شکایتی که به دادرس دانشجویان خارجی کرده ام مرا به اداره مهاجرت گزارش کند؟

نه، شما را نمی توان بخاطر شکایتتان به دادرس به اداره مهاجرت گزارش کرد.

اگر من به دادرس دانشجویان خارجی شکایت کنم، آیا این باعث می شود که عرضه کننده مرا به اداره مهاجرت گزارش نکند؟

اگر شکایت شما در رابطه با این است که عرضه کننده بخاطر عدم پیشرفت درسی یا عدم حضورتان در کلاس ها قصد دارد شما را به اداره مهاجرت گزارش کند؛ عرضه کننده تان باید قبل از گزارش شما به اداره مهاجرت تا پایان بررسی دادرس صبر کند.

عرضه کننده تان باید تا موقعی که دادرس به شکایت شما رسیدگی می کند ثبت نام شما را حفظ کند.

دادرس آغاز و پایان بررسی را به شما و عرضه کننده تان اطلاع خواهد داد. بسته به نتیجه بررسی، عرضه کننده تان هنوز ممکن است شما را گزارش کند.

اگر شما در رابطه با موضوعات دیگری شکایت کنید، عرضه کننده تان ممکن است مجبور نباشد تا پایان بررسی دادرس برای گزارش کردن شما صبر کند.

اگر فکر می کنید عرضه کننده تان ممکن است تا بحال شما را گزارش کرده باشد، شما باید فوراً با اداره مهاجرت و شهروندی (DIAC) در مورد ویزاتان تماس بگیرید. برای جزئیات تماس به وب سایت www.immi.gov.au مراجعه کنید.

اگر مطمئن نیستید با چه کسی صحبت کنید، برای اطلاعات بیشتر با دادرس تماس بگیرید