

Lembaran Fakta 17

Siswa-siswa Luar Negeri dan peranan Ombudsman

Kode Praktik National untuk Otorita Pendaftaran dan para Penyelenggara Pendidikan serta Pelatihan bagi Siswa-siswa Luar Negeri (*the National Code of Practise for Registration Aughtories and Providers of Education and Training to Overseas Students*) selanjutnya disebut *the Code* mulai berlaku sejak 1 July 2007, Standar 13 – Penangguhan, Penundaan atau Pembatalan Pendaftaran Siswa (*Deferring, Suspending or Cancelling the Student's Enrollment*) – memberikan hak pada para siswa untuk mendapatkan akses terhadap mekanisme keluhan serta pengajuan permohonan naik banding bila sekiranya pihak penyelenggara melakukan penundaan ataupun pembatalan pendaftaran yang berlawanan dengan kehendak sang siswa.

Pihak penyelenggara diharuskan untuk melaporkan penundaan atau pembatalan pendaftaran seorang siswa luar negeri ke Departemen Pendidikan, Ilmu Pengetahuan & Pelatihan (*Department of Education, Science & Training*). Hal ini dapat menyebabkan dibatalkannya visa dari siswa yang bersangkutan. *The Code* mengharuskan agar pihak penyelenggara tidak melaporkan pembatalan atau penundaan pendaftaran siswa tersebut kepada departemen sebelum siswa tersebut telah diberikan kesempatan untuk meminta agar diadakan peninjauan kembali (*review*) oleh suatu proses penanganan keluhan eksternal atau peninjauan kembali.

Peranan Ombudsman

Ombudsman adalah seorang pejabat independen dari Parlemen Victoria. Kantor ombudsman menyediakan pelayanan secara gratis yang melakukan penyelidikan terhadap berbagai keluhan mengenai berbagai tindakan administratif yang telah dilakukan oleh berbagai departemen pemerintahan Victoria, kebanyakan lembaga statuter serta pemerintahan lokal. Ombudsman Victoria bersikap secara netral (tidak berpihak), etis serta menghormati hak perorangan dan pelayanannya tersedia secara percuma (gratis).

Universitas-universitas yang telah didirikan berdasarkan perundang-undangan Victoria termasuk dalam yurisdiksi (kekuasaan hukum) Ombudsman. Ombudsman merupakan suatu badan eksternal kepada siapa para siswa dapat mengajukan keluhan mereka secara langsung berdasarkan *the Code*. Para penyelenggara pelatihan dan pendidikan lainnya mungkin berada di bawah yurisdiksi Ombudsman, hal mana tergantung kepada keadaan-keadaan tertentu dari organisasi yang bersangkutan. Silahkan menghubungi kami lewat telepon sekiranya Anda tidak yakin apakah Ombudsman memiliki yurisdiksi untuk mempertimbangkan sebuah keluhan terhadap suatu badan penyelenggara tertentu.

Penanganan keluhan mengenai sebuah penundaan atau pembatalan pendaftaran

Dalam mempertimbangkan keluhan mengenai penundaan atau pembatalan pendaftaran seorang siswa, pihak Ombudsman mempertimbangkan apakah pihak penyelenggara telah bertindak secara adil dan telah memenuhi semua kebijakan serta prosedur diri mereka yang berlaku. Pihak Ombudsman tidak melakukan peninjauan kembali manfaat akademis dari sebuah penilaian yang telah dilakukan.

Mengajukan keluhan keberatan kepada Ombudsman

Terlebih dahulu Anda harus mengikuti langkah-langkah yang ditawarkan lewat sistim tinjau-balik (*review*) internal yang telah disediakan oleh pihak penyelenggara sebelum mengajukan keluhan keberatan kepada Ombudsman. Bila berbagai prosedur internal telah selesai di-ikuti, maka Anda dapat mengajukan keluhan secara tertulis kepada pihak Ombudsman. Anda dipersilahkan untuk menghubungi pihak Ombudsman Victoria untuk mendiskusikan keluhan anda dengan seorang petugas pemeriksa sebelum mengajukan keluhan secara tertulis.

Surat keluhan dapat diajukan melalui surat, *faxsimile* (fax), *email*, atau dengan mengisi formulir keluhan secara *on-line*.

Sebuah keluhan harus menyatakan di mana letak tidak adilnya keputusan dari pihak penyelenggara atau bagaimana keputusan tersebut tidak memenuhi kebijakan dan prosedur yang relevan. Surat keluhan itu juga harus memberikan informasi yang mendukung keluhan tersebut termasuk ke dalamnya surat-menyurat dari pihak penyelenggara yang telah mengakhiri proses tinjau-balik internal.

Harap diperhatikan : Dokumen ini hanya dimaksudkan sebagai petunjuk saja. Karena itu informasi yang dimuat di sini tidak dapat dianggap sebagai nasihat secara legal/hukum atau dianggap sebagai pengganti nasihat hukum untuk kasus-kasus secara individual. Menurut peraturan hukum yang berlaku secara maksimal oleh undang-undang, pihak Ombudsman Victoria tidak bertanggung-jawab kepada Anda atas segala kehilangan atau kerugian yang diderita sebagai akibat telah mengikuti dokumen ini. Untuk versi yang terkini dari Peraturan Perundang-undangan (the Act) yang telah disebutkan, silahkan melihat <www.legislation.vic.gov.au>.

© Hak cipta Negara bagian Victoria 2010.

Tulisan ini memiliki hak cipta. Anda dapat mereproduksi bahan ini untuk digunakan secara pribadi, secara non-komersial atau di dalam/untuk organisasi anda. Anda diperkenankan untuk membagikan bahan tulisan yang telah diunduh dalam bentuknya secara utuh, tanpa mengadakan perubahan apapun (dengan mempertahankan logo, elemen grafis, suara, gambar, header maupun footer yang ada). Selain untuk digunakan untuk hal-hal yang telah di-izinkan dibawah Undang-undang Hak Cipta 1968, semua hak lainnya telah menjadi hak milik.

Rincian kontak

Ombudsman Victoria
Level 9 North Tower
459 Collins Street
Melbourne VIC 3000

Telepon	03 9613 6222
Fax	03 9614 0246
Telepon bebas bea	1800 806 314
TTY	133 677 atau 1800 555 677
Layanan jurubahasa	131 450
Email	ombudvic@ombudsman.vic.gov.au
Situs web	www.ombudsman.vic.gov.au