

# 불평 및 항소 정책과 절차

Approving Authority	Academic Board
Responsible Officer	Dean of Academics
Version	V3.0 Reformatted, Principal Approved 25 <sup>th</sup> October 2020
Next Scheduled Review	Oct 2023
Related Legislation and Regulations	The National Code of Practice for Registration Authorities and Providers of Education and Training to Overseas Students 2018, known as 'the National Code 2018' Standard 10 Higher Education Standards Framework Standards for Registered Training Organisations (RTOs) 2015 Education Services for Overseas Students Act 2000 Education Services for Overseas Students Regulations 2019
Associated Documents	Student Grievance Policy Overseas Student Support Services Policy Marketing Policy and Marketing Procedure Engagement Prior to Enrolment Policy and Procedures Formalisation of Enrolment Policy and Procedures

## 1 범위

이 정책과 절차는 VET 또는 Higher Education 과정에 등록된 현재 ACCS 의 모든 국내 및 국제 유학생에게 적용된다. 학생 불평 및 항소 시스템은 관행과 전반적인 학생 경험을 검토하여 ACCS 가 개선 할 수 있는 기회이다.

## 2 목적

이 정책과 절차의 목적은 정보를 제공하고 불평이나 항소를 진행하기 위한 결정을 개략적으로 설명하는 것이다. 본 정책과 그에 상응하는 절차를 통해, 우리는 효과적이고 시기적절하며 공평하며 문서화된 불평사항 처리 및 항소 절차에 접근함으로써 해외 학생들이 당연한 정의에 대한 권리를 갖도록 할 것을 약속한다.

불평 및 항소 정책 및 절차는 ACCS 에서 학생의 모든 경험을 다룬다. 학생의 경험, 불평 또는 다음과 같은 사항을 다루지만 제한적이지 않다:

- 입학신청, 입학 및 등록 절차,
- ACCS 직원 또는 다른 학생과의 상호 작용,
- ACCS 에서 제공되는 코스의 제공 및 품질,
- 일반 관리 문제
- 학생 지원 서비스,
- 재정 또는 행정 문제와 관련된 ACCS 의 결정,
- 평가 및 진행 그리고 기타 학업 관련 문제,
- 유학생 결정에 관한 사항
- 괴롭힘, 차별, 희롱 또는 성적 비행

ACCS 는 학생 비자가 호주 체류 기간을 제한하기 때문에 유학생을위한 즉각적인 결정을 내려야한다.

이 정책과 절차는 '국가코드 2018' 표준 10(as 'the National Code 2018' Standard 10)으로 알려진 등록기관 및 해외 유학생 교육훈련 제공자 2018(The National Code of Practice for Registration Authorities and Providers of Education and Training to Overseas Students 2018)의 요건을 충족하기 위해 개발되었다.

### 3 정의

**항소(Appeal)** 학생이 ACCS 에 의해 결정된 판단이 불평족스러울 때, 그 학생은 항소를 통해 그 결정에 이의를 제기할 권리가 있다. 항소는 그 결정에 학생이 고려하는 것을 포함하기 위한 어떤 증거나 주장을 재검토하고 재평가하는 과정이다. 항소는 다음 두 가지 결과 중 하나를 가질 수 있다:

**항소 인정**은 판결이 뒤집혔다는 의미이다.

**항소 기각 또는 각하**, 원래의 결정이 유효하다는 의미이다.

**평가(Assessment)** 개인이 요구되는 표준에 따라 수행 가능한지 확인하기 위해 학습 결과가 달성되었는지 여부에 대한 증거를 수집하고 판단하는 과정

**불평(Complaint)** 불평사항을 비공식적으로 해결할 수 없는 경우(예를 들어, 그 문제를 논의하는 피영향자(관련 당사자)) 정식 고소가 발생하며, 공식 처리를 위해 기록된다.

**고소인(Complainant)** 불평을 제기한 재학생이나 잠재학생.

**외부 불평 사항 처리(External Complaints Handling)** 독립적인 외부 검토자가 불평사항 또는 항소를 검토함을 의미한다.

**내부 고발 또는 항소(Internal Complaint or Appeal)** ACCS 의 직원 또는 직원이 제기한 불평 또는 항소를 의미한다.

**학생 지원 담당자(sso)** 학생 지원 담당자(Student Support Officer(s))의 약자이며, 모든 해외 유학생의 필요와 복지를 지원하는 직원들

### 4 정책 및 절차

공정하고 공평한 학생 경험을 제공하기 위한 우리의 책무의 일환으로, 다음의 불평사항 처리 및 호소 시스템이 개발되었고, 우리의 공식 웹사이트, 학생 핸드북 및 학생 오리엔테이션에서 모든 학생과 예비 학생들에게 자유롭고 쉽게 접근 가능하고 명확하게 설명되어있다. 이 정책은 대학 운영과 관련된 모든 형태의 학생 불평 및 항소를 다룬다. 교육의 질 평가, 행정, 학생 지원 및 서비스, 왕따, 추행, 차별 그리고 부적절하거나 불공정하거나 차별적인 대우, 행동 또는 결정으로 인식되는 영역들을 포함하되 이에 국한되지 않는다.

1. ACCS 는 학생들이 적절하다고 생각하는 곳에서 불평을 제기 할 권리가 있음을 인정한다.
  - Higher Education 학생들은 다음으로부터 불평에 관한 정보를 열람할수 있다는 정보를 받을 것이다.  
<https://www.teqsa.gov.au/complaints-domestic-students> and  
<https://www.teqsa.gov.au/complaints-international-students>
  - VET 학생들은 다음으로부터 불평에 관한 정보를 열람할수 있다는 정보를 받을 것이다.  
<https://www.asqa.gov.au/complaints>
2. 만약 학생들이 다음과 같은 것에 만족하지 않다면 ACCS 의 결정에 대한 항소를 할 권리가 있다는 것을 ACCS 는 인정한다,
  - 공식적인 불평 해결 과정에서 발생하는 결정
  - 다음을 포함한 학업 문제와 관련된 결정:
    - 과제에 대한 개별 항목이나 과목 또는 그 평가에 대한 검토,
    - 학업 위법 행위에 대한 처벌,
    - 선행학습 인정을 위하여 적용된 결과,
    - 불평족스러운 학업진행으로 인해 국내 학생의 등록을 정지하거나 취소에 대한 결정.

- 다음을 포함한 국제 학생의 관련된 결정:
    - 등록 연기, 보류 및 취소,
    - 다른 학교로 이전,
    - 불만족스러운 학업진행으로 인한 국제학생의 등록을 보고한다는 의사통지.
      - i. ACCS 는 RTO 또는 HEP, 교직원, 다른 학생 또는 제 3 자 파트너가 내린 결정을 포함하여 학생들이 결정에 대해 이의를 제기 할 수있는 조항을 가지고 있으며 이러한 당사자에 대한 불평 또는 이의 제기에 응답 할 것이다.
      - ii. ACCS 는 학생들이 불평이나 항소를 제기하는데에 공정하고 동등한 절차에 접근할 수 있을 것을 보장한다.
      - iii. 그렇게 하기 위하여, ACCS 는:
        - 건설적이고 적시에 항소를 수집하고 처리하기 위한 절차를 작성하였다
        - 이러한 절차가 모든 직원, 제 3 자 파트너 및 학생들에게 전달되도록 보장한다;
        - 각 항소와 그 결과를 서면으로 기록되어지는 것을 보장한다.;
        - 각 항소가 독립 사람 또는 공개적으로 들을 수 있도록 보장한다.;
        - 각 고소인/항소자는 공식적으로 자신의 사례를 비용 없이 제시할 수 있는 기회를 갖도록 보장한다;
        - 각 고소인/항소자에게 결정 이유를 포함하여 항소 결과에 대한 서면 진술을 제공하도록 보장한다.;
        - 항소 또는 불평사항의 결과에 대한 서면 기록 및 진술 보유;
        - 입증된 것으로 확인된 항소의 주제에 대해 적합한 조치를 취한다.;
        - 이의의 결과를 활용하여 지속적인 개선을 유도할 수 있는 현행 관행을 검토한다.
3. 평가 판단에 대한 모든 항소는 평가결과 통보일로부터 7 일 이내에 제출해야 한다.
  4. 항소가 국제학생의 등록을 정지하거나 취소하려는 학교의 의도와 관련이 있는 경우, 학생은 ACCS 로부터 의사 통보를 받은 후 20 영업일 이내에 항소를 제기해야 한다.
  5. 모든 항소는 서면으로 인정하고 가능한 한 빨리 마무리한다.
  6. 모든 항소와 불평은 '비밀 중'으로 처리되며, 향후 훈련 진행 상황에 있어 참가자의 진행에 영향을 미치거나 편견을 갖지 않는다.

## 불평 처리 절차

### 1 비공식 처리

질문이나 관심사가있는 학생은 대학의 관련 직원에게 문제를 제기 할 수 있다.

학생 서비스 직원은 불평을 제기하거나 이의를 제기하거나 단순한 관심사항에 대한 옵션을 논의하기를 원하는 학생을 위한 첫 번째 연락처이다.

고소인은 문제를 명확하게 파악하고, 자신의 사건을 뒷받침하기 위해 이용할 수 있는 모든 정보를 제공하고, 불평사항 조사에 협조해야 한다. 이 과정에서 학생과 교직원 모두 예우와 존중을 갖추게 된다. 본 대학은 처음에 중재 및 협상 원칙에 따라 비공식적인 해결을 시도한다. 모든 문제를 학생 동의 하에 적절한 사람이 해결하도록 하기 위해, 학생 서비스는 관련 직원에게 문제를 제기하고 해결을 시도할 수 있다. 이러한 방식으로 처리되는 질문이나 불평사항은 공식적인 불평사항 과정의 일부가

되지 않으며, 관련된 대학 직원이 문제 질문이나 불평사항이 잠재적 위험 영역이나 개선 영역을 식별하기 때문에 대학의 광범위한 운영과 관련이 있다고 판단하지 않는 한 문서화, 기록 또는 보고되지 않는다.

## 2 공식 처리

비공식 절차의 결과에 만족하지 않거나 정식 불평사항을 등록하려는 학생은 공식 절차를 시작해야 한다. 이를 위해 불평 신고자는 불평 신고 양식(학생 서비스 또는 Moodle의 학생 페이지에서 이용 가능)을 작성해야 한다. 다음과 같은 정보를 서면으로 제공할 필요가 있다:

- 불평사항의 내용을 개략적으로 설명;
- 고소인이 고려하기를 원하는 정보 지원;
- 불평사항을 비공식적으로 해결하기 위해 이미 취해진 조치에 대한 설명;
- 수신된 응답이 만족스럽지 않은 이유 그리고
- 고소인이 자신의 불평 사항을 해결하기 위해 수행해야 한다고 생각하는 것.

- 교장은 불평 사항을 고려하는 과정을 시작하고 고소인에게 서면으로 확인한다.
- 교장은 접수 후 10일 (근무일 기준) 이내에 시작되는 모든 불평 및 항소에 대한 평가를 통해 가능한 한 신속하게 불평을 해결하기 위한 모든 조치를 취하도록 할 것이다.
- 불평 사항은 가능한 초기 신청 후 15 근무일 이내에 해결해야 한다.

불평을 제기한 국제 유학생들은 ACCS에 등록되어 있어야 한다. 국제학생 등록을 유지하는 것은 ACCS가 학생 등록 및 국제 학생 관리 시스템(PRISMS)을 통해 학생의 등록 상태에 대한 변경 사항을 DET에 통보하지 않는 것을 의미한다.

ACCS는 모든 유형의 불평사항에 대해 내부 불평처리 과정 내내 학생의 등록을 유지해야 한다.

## 3 항의 결과 - 성공한 경우

내부 불평사항 처리 또는 이의 신청 절차 또는 외부 처리가 학생에게 유리한 경우, 그 결정은 즉시 시행되어야 한다. 결정에 필요한 모든 결과 권고사항 및/또는 예방조치 또는 시정조치도 가능한 한 빨리 실행되어야 한다. 모든 결정과 변경/조치들이 기록되어질 것이고 학생은 취한 조치를 서면으로 통지받을 것이다.

## 4 항의 결과 - 성공하지 못한 경우

고소인이 불평의 결과에 만족하지 않는 경우 내부적으로 이의 제기를 할 수 있다.

## 항소 처리

### 1 내부적 항소

ACCS는 세 가지 범주로 이의 제기/항소를 관리한다.

- 공식적인 불평 해결 처리 과정에서 발생하는 결정에 대한 불평족으로 인한 이의 제기
- 다음과 같은 학업 문제와 관련된 결정에 대한 불평으로 인한 이의 제기:
  - 개별 항목 또는 과목에 대한 평가 또는 그 평가에 대한 검토
  - 학업 위반에 대한 처벌,
  - 선행학습 인정을 위하여 적용된 결과,
  - 학업 성적이 만족스럽지 않아 국내 학생의 등록을 중지 또는 취소하기로 결정.
- 다음과 관련된 결정에 대한 국제 유학생의 불평족으로 인한 이의 제기

- 등록 연기, 보류 구리고 취소,
- 다른 학교로 이전,
- 불평스러운 학업진행으로 인한 국제학생의 등록을 보고한다는 의사통지.

## 2 항소 제기

### 항소 이유

다음의 이유 중 하나 이상에 대해 공식적인 항소를 할 수 있다:

학생은 그 결정이 관련 공표된 규칙이나 정책에 위배 된다고 믿는다,

- 학생은 잠재적으로 결과를 변경할 수 있는 새로운 증거를 제공 할 수 있다,
- 학생은 절차가 불공평하다고 생각한다.

학생은 공식적인 결의 절차 또는 대학의 결정 결과에 대한 통지 후 근무일 10 일 이내에 교장에게 제출하는 항소 양식에 대한 신청서를 사용하여 서면으로 항소를 제출해야 하며, 이의 신청에 대한 정당성을 포함해야 한다.

이는 학생이 다음을 수행해야 함을 의미한다:

- 특정 참조 자료로 준수되지 않은 규칙 또는 정책을 설명한다,
- 부과된 결정, 조건 또는 처벌이 부적절한 이유를 설명한다,
- 새로운 증거 설명 및/또는 제공,
- 그들이 생각하기에 절차가 얼마나 불공평했는가를 작성한다,
- 원하는 결과를 자세히 설명한다.

### 평가 등급에 대한 결정과 관련된 결정의호소

추가적으로, 평가등급에 관련된 항소 이유는 다음을 포함할 수 있다:

- 등급 계산에 오류가 발생했거나/그리고
- 평가가 코스 가이드 또는 기타 코스/단위 평가 정보에 발표된 기준을 준수하지 않았거나/그리고
- 평가 과정이 평가에 대한 대학의 정책을 준수하지 않았다.

### 유학생들의 불평스러운 학업진행과 관련된 결정의 항소

2000 년 ESOS 법과 관련 국가 법규에 따르면, ACCS 는 만족스런 학업성취도를 내지 못하여 낙제하였다는 것을 국제유학생들에게 보고해야 한다. 이와 관련하여 ACCS 는 학생들에게 보고 의사를 공식적으로 통지해야 한다. 학생들은 근무시간 20 일 이내에 대학의 결정에 대해 공식적인 항소를 제기할 수 있다. 항소의 근거는 제한되어 있지 않지만 왜 학생을 보고해서는 안 되는지를 입증해야 한다. 예를 들어, 학생이 동정적인 상황이거나 설득력 있는 상황이 적용된다는 것을 증명하는 문서 증거를 작성하는 것이다.

## 3 항소 결과

항소에 대한 조사는 다음 결과 중 하나를 초래할 수 있다:

- a) 항소가 인정된다.
- b) 항소가 기각/각하된다

## 4 항소 결과 조치

내부적으로 항소가 인정될 경우 ACCS 는 28 일 이내에 필요한 시정조치를 이행하고 결과를 학생에게 서면으로 통지한다.

국내 학생의 내부 항소가 거부되거나 지지되지 않는 경우, 전국 교육 불평 핫라인 13 38 73 또는 Higher Education 불평 사이트 <https://www.teqsa.gov.au/complaints-domestic-students> 에 문의하도록 알려줄 것이다

유학생의 내부 호소가 거부/인정되지 않을 경우, 유학생으로서 외부 불평처리 및 이의신청 과정에 최소 또는 무상으로 접근할 수 있는 권리에 대해 해당 학생에게 조언되어질 것이다. 그들은 국제 유학생 ombudsman과 독립적인 참고인으로 연락하기를 원할 수도 있다: <sup>(10.3)</sup>

주소: *Commonwealth Ombudsman, GPO Box 442, Canberra ACT 2601*

전화: 1300 362 072

오라인: <https://forms.business.gov.au/smartforms/servlet/SmartForm.html?formCode=oco-complaint-form>

학생이 외부 결의로 가기로 결정한 경우, 항소 결과를 통보한 후 근무일 10 일 이내에 교장에게 서면으로 결정 사항을 통지해야 한다

국제 유학생의 경우, ACCS는 불평족스러운 진행과 관련된 호소가 학생의 비자에 심각한 결과를 가져올 경우 외부 과정의 결과를 기다려야 한다. ACCS는 다른 유형의 항소에 대해 PRISMS를 통해 DET에 통지하기 전에 내부 호소 절차(ACCS 지원)의 결과만 기다리면 된다.

유학생에 대한 자세한 정보는 행정심판원(AAP)에서 확인할 수 있다. <https://www.aat.gov.au/fact-sheets/migration-and-refugee-review-fact-sheets/student-visa-refusals-genuine-stay>

## 5 열람 및 형평성

The ACCS 열람과 형평성 정책이 적용된다. (Access and Equity Policy 참조)

## 6 기록 관리

모든 이의신청과 그 결과에 대한 기록은 안전하게 유지된다.

항소 기록은 다음을 포함한다:

- 항소 처리 방법;
- 항소 결과;
- 항소 해결을 위한 시간적 틀;
- 항소의 잠재적 원인;
- 항소를 해결하기 위해 취한 조치.

환불 프로세스에 대한 모든 문서는 기록 관리 정책에 따라 유지 관리된다. (Records Management Policy 참조).



## 5 참고 ACKNOWLEDGEMENTS

---

이 정책은 다음의 자료를 참고로 한다:

Oxford Institute of Higher Education's Deferral, Suspension and Cancellation Policy and Procedure Retrieved 24/07/20

JMC Academy's Deferring, Suspension and Cancelling Students Enrolment Policy and Procedure Retrieved 24/07/20.