

학생 불만 처리 절차

Approving Authority	Board of Governance 1/8/2018
Responsible Officer	Dean of Students
Version	V3.0 Reformatting and updated SASH terms. Principal approved 4 th November 2020
Next Scheduled Review	Nov 2023
Related Legislation and Regulations	Education Services for Overseas Students (ESOS) Act 2000 The National Code of Practice for Registration Authorities and Providers of Education and Training to Overseas Students 2018. Standard 6 Higher Education Standards Framework Standards for Registered Training Organisations (RTOs) 2015. Standards 1,4 and 5
Associated Documents	Grievance, Complaints & Appeals Policy Student Grievance Handling Process SASH Policy and Procedure Mental Health Policy and Procedure Critical Incident Policy Critical Incident Procedure Critical Incident Form FEE-HELP Review Policy Overseas Student Orientation Policy Overseas Student Orientation Checklist

1 범위

불만은 다음과 같이 학문적 및 비학문적 문제를 포함하여 대학의 서비스 및 활동의 모든 측면에 대한 불만을 표현하는 것으로 정의 할 수 있다.

- 입학 신청, 등록, 입회식 / 오리엔테이션 과정;
- 제공된 교육의 질;
- VET 학습 과정의 학생 진도, 평가, 커리큘럼 및 학위를 포함한 학문적 문제;
- 개인 정보 취급 및 개인 기록에 대한 열람, 또는
- 누군가가 대우받는 방식.

이 정책은 모든 분야의 모든 학생에게 적용된다.

2 목적

이 학생 불만 처리 절차는 대학이 개별 불만 사례에 효과적으로 대응할 수 있도록 설계되었다.

3 정의

불만: 별도의 검토, 항소, 해결 또는 불평 처리 절차에 따라 관리되지 않는 부당한 대우, 차별, 희롱, 비방 및 / 또는 괴롭힘에 대한 우려 또는 불평

희롱: 사람을 경시하거나, 위협하거나, 불쾌하게 하거나, 걱정스럽게 느끼게 하고, 모든 상황을 고려하여 합리적인 사람이 범죄, 위협 또는 불안을 일으킬 것으로 예상하는 달갑지 않은 행동.

성폭행: 성폭행은 본인의 의사에 반하거나 동의 없이 강제, 강요, 속임수를 쓰는 성행위를 하거나 18 세 미만 아동이나 청년이 성행위를 할 경우 발생한다. 강간, 성적 본능의 폭행, 동의 없는 중상모략, 성관계 등 일부 형태의 성폭행, 음란 노출, 스토킹 또는 불법 관찰 및 녹음 등 사생활 침해나 음란 커뮤니케이션에 대한 범죄행위도 범죄행위이며, 법의 지침에 따라 경찰에 신고할 수 있다.

성희롱: 성희롱이란 원치 않는, 원치 않는 또는 환영 받지 않는 성적 행위 또는 성적 성격의 행위를 의미하며, 이는 사람이 불쾌감을 느끼거나, 모욕을 당하거나, 협박을 느끼게 한다. 성희롱에는 개인 환경을 불편하게 하거나 성적으로 적대적인 방식으로 위협적인 행동이 포함된다. 성희롱에 굴욕, 고통, 두려움 또는 협박을 유발하는 행동이 포함되는 경우 성폭력에 해당 할 수도 있다.

중재 : 중재 기술을 보유한 사람 (보통 중재자라고 함)이 불만을 제기 한 당사자가 관련 모든 사람에게 적합한 공동 합의에 도달하도록 돕는 분쟁 해결을 촉진하는 프로세스이다. 그 / 그녀는 중립적이며 결과에 영향을 주지 않으며 당사자들이 가능한 모든 해결책을 고려하도록 돕는다.

교직원: 임시직, 정규직 및 보조직의 모든 대학 직원을 의미한다.

학생: 대학에 등록한 사람을 의미한다.

행동강령: 행동 강령 정책에 설명 된대로 문서화 된 기대치이다.

대학 활동: 일반 운영 또는 대표에 직원 또는 학생을 대학활동에 포함하는 것이다.

상담사: 개인적인 어려움에 직면 한 학생들을 공감하고 격려하며 안내하는 훈련된 상담사이다.

4 정책 및 절차

본대학은 학생, 교직원 및 관련 사람들에 대한 배려의 의무를 인정하여 고충을 정중하고 공정하며 신속하게 해결한다. 본대학은 불법 행위로 여기는 모든 문제를 해결할 법적 책임을 진다.

불만 처리 절차에 대한 접근:

학생은 불만의 성격에 관계없이 학업 및 비학업 문제에 대해 불이익없이 불만 처리 절차에 접근 할 권리가 있다.

불만 기록 - 보관 및 열람:

개인적인 불만과 관련된 기록을 열람하고자하는 학생은 학장에게 통보하고이를 열람할 약속을 정해야 한다.

불만 처리 절차에 대한 학생 입력:

학생들은 대학의 불만 처리 절차에 대한 공식적인 의견과 피드백을 제공하도록 권장한다. 이러한 의견은 대학의 불만 처리 프로세스를 활용하고 경험 한 학생들을 특히 환영하고 권장한다.

학문과 관련된 일에 대하여

이의 제기: 과제 평가:

특히 어떤 과목의 과제에 대한 불만(과제 지도나 그 과제 채점이거나)은 처음에는 과목 강의안에 표기된 그 과목의 강사나 코디네이터에게 구두로 제기하여야 한다. 만약 그 이슈의 해결이 만족스럽지 않다면 그 즉시 그 불만에 대하여 서면으로 레지스트라에게 공식적인 공문으로 접수를 하여야 한다. 기본적으로 논쟁은 분명하게 시작되어야 한다.

이의 제기: 커리큘럼이나 학생 진도에 대하여:

불만 사항이 커리큘럼 및 / 또는 학생 진도와 관련된 경우, 먼저 학생 처장에게 구두로 제기해야 한다. 만약 이 이슈를 그 즉시 학생이 만족스럽게 해결할 수 없는 경우, 학생은 학생 처장에게 서면으로 불만에 대한 공식 통지를 제출해야 한다. 불만의 근거를 명확히 기술해야 한다.

이의 제기: 수수료와 FEE-HELP 에 대하여

수수료나 FEE-HELP 에 대한 불만이나 이의제기는 FEE-HELP Review 정책에 따라 해결될 것이다.

비학문적인 일에 대하여

비학문적인 일에는 학생 진도나, 평가, 커리큘럼 및 학위들과 관련이 없는 비학문적 문제를 다루는데 학생들의 개인정보에 관련된 우려 또는 불만을 포함하며, 본대학이 학생과 관련하여 보유하고 있는 개인정보나 타인에 의한 처리방식에 관한 불만을 포함한다.

이의 제기:

비학업적인 문제로 고민하는 학생 또는 의도하는 학생은 학생처장과 함께 1 차적으로 구두로 문제를 제기해야 한다. 학생 또는 예비 학생이 즉시 만족할 수 있도록 문제를 해결할 수 없는 경우에는 서면으로 불만 통지서를 정식으로 제출하여 학생처장에게 전달하고 그 이유를 명시하여야 한다.

내부 조사 처리 과정:

학생 처장에 의해 공식적인 연구 조사 후에도, 학생이 여전히 불만을 가지고 있는 경우, 학생은 공식적인 해결책을 수령한 날로부터 28 일 이내에, 조사와 해결책에 대한 검토를 서면으로 요청할 수 있다. 검토 요청은 총장(심의 책임자)에게 전달되어야 하며, 이 요청을 하는 이유를 반드시 명시해야 한다.

해결되지 않은 불만사항에 대하여 내부 조사 요청을 받은 총장은 내부조사 요청을 접수하고 다음 사항을 학생에게 서면으로 알려야 한다.:

- 누가 그 조사를 담당할 것인가;
- 담당자는 개인 면담을 할 권리가 있으며 개인 면담을 원한다면 본인의 주장(구두로 혹은 서면으로)과 연락할 사람의 이름, 주소 및 전화 번호를 알려준다
- 개인 면담의 필요성이 없다면 담당자는 서면으로 추가 사항을 제출할 권리가 있으며, 추가 사항을 제출한 사람의 이름과 주소를 알려준다.
- 내부적 연구 조사의 기간은 일반적으로 조사요청을 접수한 날로부터 45 일 안에 행하여 질 것이다.

총장은 개인적으로 조사를 실행하거나 선임 직원을 임명하여 검토를 실시할 수 있다. 총장은 학생에게 다음과 같은 사항을 포함한 공식 서한을 전달할 것이다.:

- 조사 결과;
- 불만에 대한 해결책;
- 외부 조사의 가능성; 그리고
- 그 일을 조사하기 위한 수행과 이유 그리고 그 절차의 부분으로써 취해진 결과에 대한 설명을 원한다면 서면으로 제공할 것이다.

교장은 이전에 내린 결정을 확인하거나, 결정을 변경하거나, 결정을 보류하고, 새로운 권고안을 대체할 수 있다.

외부 조사 처리 과정:

모든 내부 검토 과정이 고갈되고 학생이 내부 검토 결과에 만족하지 못하는 경우, 학생은 외부 검토를 요청할 수 있다. 외부 조사는 논쟁 해결에 전문가이고 사기업인 **Alternative Dispute Resolution (ADR) services of Bridge Mediation** 을 사용할 것이다. **Bridge Mediation service** 를 이용할 경우 학생은 비용이 드는 것을 감안해야 한다. **Bridge Mediation** 주소는 다음과 같다:

Bridge Mediation
Level 14
201 Miller Street
North Sydney NSW 2060
Phone: 1300963977
Email: info@bridgemediation.com.au
Website: www.bridgemediation.com.au

외부 조사 결과는 **Bridge Mediation** 으로부터 45 일 안에 그 해결책에 대하여 액션을 취할 학생처장에게 전달될 것이다.

5 참조

이 정책은 다음의 자료를 참고로 한다:

<https://documents.uow.edu.au/about/policy/uow058683.html>