

학생 불만 조치 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 2021 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

불만이란 대학에서의 서비스와 활동의 어떤 측면에 대하여 개인의 불만족의 표출로 정의되며 다음과 같은 학문과 관련있는 일과 학문과 관련없는 일을 포함한다:

- 입학신청, 등록, 소개/오리엔테이션 처리;
- 제공되는 교육의 질;
- VET 코스 과정에서 학생 진도, 평가, 커리큘럼 및 상을 포함한 학문적인 것들;
- 개인정보 취급 및 개인정보 열람, 또는
- 사람을 다루는 방법.

This policy applies to all students across all sectors.

2 목적

학생 불만 처리 절차는 개별적으로 불만족스런 사례에 대하여 본 대학이 효과적인 대응을 하도록 하기 위한 것이다.

3 정의

불만: 구분된 별개의 검토나 항소, 해결 또는 불만 처리 절차하에 관리되지 않는 부당한 대우, 차별, 괴롭힘, 비방 및/또는 따돌림에 대한 우려 또는 불평.

괴롭힘: 사람을 무시, 위협, 불쾌감을 주거나 불안하게 만드는, 그리고 합리적인 사람이 모든 상황을 고려할 때 불쾌감, 위협 또는 우려를 유발할 것으로 예상되는 달갑지 않은 행동.

성폭행: 성폭행은 개인이 자신의 의지에 반하거나 동의없이 성행위를 하도록 강요, 강제 또는 속임수를 쓰거나 동의가 없었거나 18 세 미만의 어린이 또는 청소년이 성행위에 노출 될 때 발생한다. 강간, 성폭행, 동의없는 심한 음란 행위, 성행위, 외설적 노출, 스토킹 또는 불법적인 관찰 및 사생활 침해 또는 음란 한 커뮤니케이션, 녹음과 같은 일부 형태의 성폭행도 범죄 행위이며 법률에 따라 경찰에 보고 될 수 있다.

성추행: 성추행은 성적 본능으로 원하지 않거나 환영받지 못하거나 초대받지 못한 행동이나 행위를 의미하며, 이는 사람을 불쾌하게 하고 굴욕감을 느끼거나/또는 위협적으로 느끼게 한다. 성추행은 개인적인 환경을 불편하게 하거나 성적으로 적대적인 방식으로 위협하는 행동을 포함한다. 성추행에 굴욕, 고통, 두려움, 협박을 유발하는 행동이 포함된다면 성폭행에 해당할 수도 있다

중재: 중재 기술이 있는 사람(보통 중재자라고 함)이 분쟁 당사자가 관련된 모든 사람에게 적합한 공동 합의에 도달하도록 돕는 분쟁 해결을 촉진하는 처리 방법을 의미한다. 중재자는 중립적이며 결과에 영향을 미치지 않으며 당사자가 가능한 모든 솔루션을 고려하도록 돕는다.

직원: 캐주얼, 정규직 및 부직의 모든 대학 직원을 의미한다.

학생: 대학에 등록한 사람을 의미한다.

행동 강령: 행동 강령 정책에 설명 된대로 문서화 된 기대치를 말한다.

대학 활동: 일반적인 운영 또는 학교 대표로써 직원 또는 학생을 포함하는 것이다.

카운셀러: 개인적인 어려움에 직면 한 학생들을 공감하고 격려하며 안내하는 훈련 된 카운슬러이다.

4 정책

본대학은 학생, 교직원 및 관련자들의 불만을 존중하면서 공정하고 신속하게 해결하여 그들을 돌보아야하는 책임이 있다는 것을 인식하고 있다. 본대학은 불법 행위로 의심되는 문제를 해결할 법적 책임을 수용한다..

불만 처리 절차 열람:

학생들은 불만의 성격에 관계없이, 학문과 비학문 문제에 대해 불이익을 받지 않고 불만 처리 절차를 열람할 권리가 있다.

불만 기록 - 보관 및 열람:

개인의 불만사항과 관련된 기록을 열람하고자 하는 학생은 학장에게 통지하고 이를 열람할 수 있도록 약속을 정해야 한다.

불만 처리 절차에 대한 학생 의견:

학생들은 대학의 불만 처리 절차에 대한 공식적인 의견과 피드백을 제공하도록 권장된다. 이러한 의견은 특히 대학의 불만 처리 과정을 활용하고 경험하는 학생들을 환영하고 장려한다.

학문과 관련있는 일

논쟁 통보: 과제 평가:

불만 사항이 과목의 특정 과제의 평가(과제의 지도 또는 과제에 부여된 점수)와 관련된 경우, 첫 번째 제로 해야 할 일은 강사나 그 특정과목을 코디네이트하는 담당자와 함께 구두로 문제를 제기해야 한다. 만약 그 문제가 즉시 학생에게 만족스럽게 해결될 수 없다면, 그/그녀는 불만 사항을 서면으로 학생 학장에게 공식적으로 통지해야 한다. 그 논쟁의 근거는 분명하게 명시되어야 한다.

논쟁 통보: 커리큘럼이나 학생 진도:

불만 사항이 커리큘럼 및/또는 학생 진행과 관련된 경우, 첫 번째로 해야 할 일은 학생 학장과 구두로 제기되어야 한다. 만약 그 문제가 즉시 학생에게 만족스럽게 해결될 수 없다면, 그/그녀는 불만 사항을 서면으로 학생 학장에게 공식적으로 통지해야 한다. 그 논쟁의 근거는 분명하게 명시되어야 한다.

수수료와 FEE-HELP 에 관한 논쟁

학생 수수료 또는 FEE-HELP 와 관련된 불만 사항이나 논쟁은 FEE-HELP 검토 정책에 따라 해결된다.

학문과 관련없는 일

학문과 관련없는 일에는 학습 과정의 학생 진도, 평가, 커리큘럼 및 수상과 관련이 없는 우려나 불만을 포함하며, 본 대학이 보유하고 있는 학생과 관련된 개인적 정보에 대한 불만이나 타인에 의해 취급 당하는 방법을 포함한다.

논쟁 통보:

학문과 관련이 없는 문제에 대해 불만을 품은 학생 또는 불만을 생각하고 있는 학생은 우선 학생 처장과 함께 구두로 문제를 제기해야 한다. 만약 그 문제가 그학생들에게 즉시 만족스럽게 해결될 수 없다면, 그/그녀는 서면으로 불만사항에 대한 공식 통지서를 제출하고, 학생처장에게 전달하고, 그 이유를 명시해야 한다.

내부 조사 과정:

학생 처장의 공식 조사 후에도 학생들이 여전히 불만인 경우, 공식 권고서를 수령한 후 28 일 이내에 서면으로 학생들이 조사에 대한 공식적인 내부 검토와 불만을 해결하기 위한 권고를 요청할 수 있다. 검토 요청은 교장(심의관)에게 전달해야 하며, 요청의 이유를 명시해야 한다.

해결되지 않은 불만사항에 대한 내부조사 의뢰서를 수령한 후 교장은 내부조사 의뢰서를 받았다는 것을 서면으로 알리고 다음 사항을 학생에게 통지하여야 한다:

- 조사 수행 담당자;
- 학생의 사례(구두 및/또는 서면으로)를 설명하기 위하여 개인 회의할 권리가 있으며, 만약 개인 미팅이 필요한 경우 연락할 사람의 이름, 주소 및 전화 번호를 제공한다;
- 개인 회의를 원하지 않을 경우 추가 정보를 서면으로 제출할 수 있는 권한이 있으며 및 추가 정보를 제출할 당사자의 이름과 주소를 제출한다.
- 내부 조사가 수행되는 기간은 일반적으로 조사 요청을 받은 후 45 일 이내이다.

교장은 개인적으로 검토를 실시할 수도 있고, 선임 직원 대표를 임명하여 검토를 실시할 수도 있다. 교장은 학생들에게 다음과 같이 조언하는 정식 서신을 전달할 것이다:

- 조사 결과
- 불만사항 해결을 위한 권고사항
- 이용 가능한 외부 검토 프로세스 및
- 해당 문제를 조사하기 위하여 취한 조치, 절차의 일부로서 취한 결정에 대한 이유 및 설명이 요청된 경우 서면으로 제공될 것임을 확인한다.

교장은 이전에 내린 결정을 확인하고, 결정을 변경하거나, 결정을 보류하거나, 새로운 권고안을 대체할 수 있다.

외부 검토 처리:

내부 조사 과정이 모두 소진되어 학생이 내부 조사 결과에 만족하지 못할 경우, 학생은 외부 검토를 요청할 수 있다. 외부검토는 분쟁 해결 전문기관인 Bridge Mediation 의 대체분쟁해결(ADR) 서비스를 이용한다. 학생들은 Bridge Mediation 서비스 참여시 비용이 발생한다는 점에 유의해야 한다. Bridge Mediation 주소는:

Bridge Mediation

Level 14

201 Miller Street

North Sydney NSW 2060

Phone: 1300963977

Email: info@bridgemediation.com.au

Website: www.bridgemediation.com.au

이 외부 검토에 따른 결과는 Bridge Mediation 에 의해 45 일 이내에 권장사항을 수행할 학생학장에게 전달될 것이다.

5 참조

이 정책은 다음의 자료를 참조한 것이다:

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