



IONA COLLEGE
TRINITY

TEQSA Provider ID PRV14376 • CRICOS Provider Code 04294D

학생 이의신청 정책 및 절차

Student Appeals Policy and Procedure

2021 년 11 월 23 일 이사회 승인

1. 목적	3
2. 범위	3
3. 정책	3
3.1 원칙	3
4. 절차	4
4.1 내부 이의신청	4
4.2 외부 이의신청	5
4.3 고충사항 및 이의신청 절차의 결과	6
4.4 추가 조치	6
4.5 등록 상태	7
4.6 기록 및 기밀 유지	7
4.7 보고	7
4.8 승인, 공표 및 교육	7
5. 책임	7

6. 정의	8
7. 버전 기록	8
8. 추가정보	8
9. 부록 1 학생 이의신청 절차 순서도.....	10

1. 목적

이 정책 및 절차는 Iona Trinity College of Higher Education (고등교육기관, 아이오나 트리니티 대학) 학생들이 불만 사항의 결과에 대해 또는 본 정책 및 관련 정책에 설명된 상황에서 대학이 내린 결정에 대해 내부 및 외부 이의신청을 처리하기 위한 원칙과 절차를 개략적으로 설명합니다.

2. 범위

이 정책 및 절차는 다음에 적용됩니다.

- 대학의 예비 및 현재 등록된 학생
- 이의신청이 제출되기 6 개월 전에 등록이 종료된 대학 졸업생, 그리고
- 학생 불만의 결과와 관련하여 학생에게 영향을 미치는 대학의 결정.

3. 정책

3.1 원칙

이의신청의 효과적인 관리는 학생 문제를 처리하는 데 있어 자연스러운 정의를 제공하고 의사 결정의 질과 공정성을 보장합니다.

대학에서의 이의신청 관리는 다음과 같은 원칙에 따라 이루어집니다:

- 일관성;
- 윤리적이고 공정한 관행;
- 모든 당사자에 대한 존중;
- 절차적 공정성과 적절한 공정성;
- 투명성;
- 시기 적절하고 효과적인 과정.

이의신청 절차의 모든 단계에서 대학은 다음을 보장하기 위해 모든 조치를 취할 것입니다:

- 이의신청인은 공식적으로 자신의 사례를 제시하고 관련 회의에서 지원자에 의해 동행 및 도움을 받을 수 있는 기회를 갖습니다
- 절차의 일부로 취해진 결정과 조치에 대한 완전한 설명이 이의신청인에게 제공됩니다

- 내부 또는 외부 이의신청 절차가 이의신청인을 지원하는 결정을 내리는 경우, 대학은 필요한 모든 결정 그리고/또는 시정 및 예방 조치를 즉시 이행하고 이의신청인에게 결과를 통지한다.
- 내부 이의신청 절차를 사용하는 데 대한 이의신청인에게는 비용이 들지 않으며 외부 이의신청 절차에 접근하는 데 드는 비용은 최소화 합니다.

4. 절차

4.1 내부 이의신청

4.1.1 이의신청 근거

학생이 학생고충처리방침 및 절차에 따라 관리하는 고충처리결과에 불만이 있을 때에는 상소를 제기할 수 있습니다.

학생들은 또한 다음과 같은 경우에 다른 정책과 절차에 따라 대학이 내린 결정에 이의신청할 권리가 있습니다:

- 대학의 정책 또는 절차의 조건과 과정이 준수되지 않았습니다
- 학생의 성과, 행동 또는 행위가 타당한 이유로 당시 보고될 수 없고 관련 결정을 내릴 때 고려되지 않은 상황에 의해 영향을 받았습니다.
- 학생의 성과, 행동 또는 행위에 영향을 미친 문서 또는 기대치와 관련하여 대학 측의 명확성이 크게 부족했거나
- 교직원이 결정을 내린 방식에 편견을 보여줌으로서 학생에게 공정하게 행동하지 않았습니다.

4.1.2 이의신청 제기

모든 이의신청 요청은 이의신청 대상인 결정 또는 결과로부터 20 영업일 이내에 학업 결정을 위한 해당 영역의 선임 관리자인 교장 또는 행정 결정을 위한 학생 서비스 관리자에게 먼저 제출해야 합니다.

4.1.3 이의신청 평가 및 결과

해당 선임 관리자는 다음 각 호와 같이 10 영업일 이내에 이의신청을 접수하고 평가를 시작합니다:

- 선임 관리자는 사소한 불만 사항의 결과 또는 원래 결의에 관여하지 않은 다른 대학 절차에 따라 내린 결정을 스스로 검토할 수 있습니다.
- 다른 모든 이의신청은 선임 관리자가 소집한 이의신청 위원회에 회부되어야 합니다.

이의신청 위원회는 일반적으로 다음과 같은 구성원으로 구성되지만, 이의신청을 하는 문제에 따라 구성원 자격이 조정될 수 있습니다 (예: 성적 위법 행위 발견에 대한 이의신청은 적절한 교육을 받은 개인):

- 학업위원회의 외부 위원
- 이사회의 외부 위원
- 다른 문제에 대해 학생과 이전에 관여하지 않은 교직원
- 관리직 또는 그 이상에 고용된 대학의 전문 직원.

위원회의 의장은 이의신청 결정의 성격에 따라 학업위원회 또는 이사회 구성원이 됩니다.

선임 관리자 또는 이의신청 위원회는 이의신청을 결정하기 위해 필요하다고 판단되는 다른 정보를 수집합니다. 여기에는 관련 당사자들과의 추가 협의가 포함될 수 있습니다. 각 당사자는 다른 사람에게 이러한 추가 협의에 동행하도록 요청할 수 있습니다.

모든 관련 정보를 고려한 후, 이의신청 위원단의 선임 관리자 또는 의장은 승인을 위해 교장에게 권고사항을 담은 서면 보고서를 제공합니다.

권고안을 승인한 후, 10 일 근무일 이내에 불만사항 또는 원래 결정을 해결하기 위해 취해야 할 추가 단계와 결정 이유를 통지하는 서한을 이의신청인에게 발송합니다. 이 서신은 이의신청인에게 내부 이의신청 결과에 만족하지 않는 경우 외부 이의신청 절차에 접근할 수 있는 권리를 추가로 통지합니다.

4.2 외부 이의신청

모든 이의신청인은 대학 내 내부 이의신청 절차의 결과에 만족하지 않는 경우 외부 이의신청 방법을 모색 할 권리가 있습니다.

대학은 외부 지원 서비스 / 기관에 대한 추천에 대해 학생에게비용을 청구하지 않습니다.

학생은 또한 자신의 비용으로 중재자 또는 법률 자문을 구할 수 있습니다.

4.2.1 분쟁 해결 서비스 - 모든 학생

이의신청인이 이의신청 결과에 불복할 경우, 분쟁 해결원이 진행하는 외부 분쟁 해결 절차를 통해 문제를 처리하기를 원한다고 대학에 서면 요청할 수 있습니다.

그런 다음 대학은 5 영업일 이내에 서면으로 요청 사항을 분쟁 해결원에 통지합니다. 분쟁 해결원은 이의신청인이 요청한 중재 또는 중재를 대학으로부터 서면 통지 후 10 영업일 이내에 대학과 이의신청인 사이에 개최할 수 있도록 준비합니다.

만약 이의신청인이 조정을 요청했고 그 문제가 해결되지 않은 채로 남아 있다면, 그 문제는 분쟁 해결원과 중재에 중재로 진행됩니다.

대학은 중재 또는 중재와 관련된 모든 비용을 부담합니다.

이의신청인/원고인은 다른 사람에게 중재 또는 중재 회의에 동행하도록 요청할 수 있습니다.

발생하는 모든 권고를 포함한 조정 결과는 검토 완료 후 10 영업일 이내에 교장 또는 그의 지명자에게 보고합니다. 해결원으로부터 결과보고서를 접수한 후, 고충해결을 위한 권고조치에 대하여 5 영업일 이내에 서면으로 이의신청인에게 제공합니다.

대학은 xx 의 권고에 구속되는 것에 동의하며, 교장 또는 그의 지명자는 중재자의 보고서를 받는 즉시 모든 권고가 이행되도록 보장합니다.

4.2.2 국제학생

국제학생이 내부항소절차가 끝날 때 이의신청 결과에 불만이 있을 경우, 영연방 옴부즈맨이 추진하는 외부분쟁해결절차를 통해 이 학생의 문제가 처리될 수 있습니다.

연방 옴부즈맨은 다음 사항만 다룰 수 있습니다:

- 교육과정 입학 거부
- 수수료 및 환불
- 과정 또는 제공자 이전
- 교육과정 진행 또는 출석
- 등록 취소
- 제공자가 마련한 숙박 시설 또는 업무
- 교육기관의 잘못된 조언

주의할 점은 영연방 옴부즈맨이 제공되는 교육의 질에 대한 불만을 처리하지 않는다는 것입니다. 이러한 불만 사항의 경우, 국제 학생들은 위에 설명 된 외부 분쟁 해결 절차에 접근할 수 있습니다.

4.3 고충사항 및 이의신청 절차의 결과

내부 및 외부 이의신청 절차의 결과가 학생을 지원하는 경우, 대학은 결정 또는 시정 조치를 가능한 한 빨리 시행하고 그에 따라 학생들에게 알립니다.

4.4 추가 조치

이 문서에 명시된 절차는 다른 정책 또는 법령 또는 다른 법률에 따라 발생할 수 있는 절차 또는 기타 책임을 대체하거나 수정하지 않습니다. 이 정책 및 절차의 어떤 내용도 개인이

호주의 소비자 보호법에 따라 조치를 취할 권리를 제한하지 않습니다. 또한 이러한 절차는 다른 법적 구제를 추구 할 수있는 개인의 권리를 제한하지 않습니다.

4.5 등록 상태

학생이 본 정책 및 절차에 따른 조항을 이용하기로 선택한 경우, 대학은 이의신청 절차가 진행되는 동안 대부분의 경우 학생의 등록을 유지합니다. 이의신청과 관련하여 국제학생의 등록 상태에 대한 자세한 내용은 대학의 등록 정책 및 절차를 참조하십시오.

4.6 기록 및 기밀 유지

이 정책 및 절차에 따라 처리되는 모든 이의신청 및 그 결과에 대한 서면 기록은 학생 불만 및 이의신청 등록부에서 최소 5 년 동안 유지됩니다. 모든 당사자는 학생 서비스 관리자에게 [확인 예정]에 대한 서면 요청에 따라 이러한 기록에 대한 적절한 접근을 요청할 수 있습니다.

이의신청과 관련된 모든 기록은 기밀로 취급됩니다.

4.7 보고

학생 서비스 관리자 [확인 예정]는 매년 고충 및 이의신청 등록부의 자료를 분석하여 이사회에 제출하는 보고서를 준비합니다. 이 보고서에는 확인 된 경향에 따라 대학 서비스 및 운영 개선을 위한 권장 사항이 포함됩니다.

이사회는 적절한 권고안을 승인하고 시행에 필요한 예산과 책임을 분배합니다.

4.8 승인, 공표 및 교육

이 정책 및 절차는 학생 핸드북 및 대학 웹 사이트에 게재되어 학생과 예비 학생들에게 제공됩니다.

이 정책 및 절차는 직원 인도 과정의 일부를 구성합니다.

5. 책임

교장은 학업 문제에 대한 내부 이의신청을 고려합니다.

학생 서비스 관리자:

- 행정 문제와 관련하여 내부 이의신청을 고려합니다.
- 학생 고충 처리 및 소추 기록 유지하고,
- 보고서를 준비합니다.

교장:

- 내부 이의신청의 권고안을 승인하고,
- 내부 및 외부 이의신청의 권고가 구현되도록 보장합니다.

이사회는 고충 및 이의신청의 관찰된 경향에서 발생하는 모든 시스템 문제가 해결되고 모니터링되도록 해야 합니다.

6. 정의

본 정책의 목적을 위해 다음 용어는 다음과 같이 정의됩니다:

이의신청	학생이 고충사항의 결과에 이의를 제기하거나 정해진 상황에서 대학이 내린 결정에 이의를 제기하고자 할 때 취하는 조치
이의신청인	고충사항 또는 대학에서 내린 결정에 대해 이의신청을 제기한 학생
원고인	학생 고충 정책 및 절차에 따라 불만과 관련하여 조치를 취한 학생
고충	등록 과정, 제공되는 교육의 질 또는 학업 / 행정 직원의 행동과 같은 대학의 서비스 및 활동의 모든 측면에 대한 학생의 불만에 대한 표현
응답자	공식적이든 비공식적이든 고충을 제기한 사람
학생	학생에 대한 언급은 현재 등록 된 학생과 예비 학생 (예 : 대학 과정 입학 지원자)을 의미합니다.

7. 버전 기록

버전 #	변경	승인 기관	승인 날짜
1.0	원본 버전	이사회	23/06/22
2.0	순서도의 오류 수정	이사회	22/09/22

8. 추가정보

정책 상태	승인
-------	----

정책 소유자	학장
다음 검토 날짜	승인일로부터 3 년
관련 내부 문서	입학 정책 및 절차 평가 정책 및 절차 평가 검토 정책 및 절차 성폭력 및 성희롱 정책 및 절차 교직원 학업 윤리 정책 및 절차 학생 학업 윤리 정책 및 절차 학생 이의신청 정책 및 절차 학생 행동 규정 학생 고충 및 이의신청 양식
고등교육표준체계(임계기준) 2021	2.4 항에 따른 모든 표준
해외 학생 교육훈련 제공자 국가실무수칙 2018	표준 3.3.7, 6.1.6, 10.1 ~ 10.4
기타 적용 가능한 법률 및 도구	2000 년 해외 학생 교육사업법 고등 교육 품질 및 표준 기관법 2011

경고 - 문서를 인쇄할 때 제어되지 않습니다! 이 문서의 현재 버전은 Iona Trinity College of Higher Education 의 웹사이트 itc.edu.au 에서 유지 관리됩니다.

9. 부록 1 | 학생 이의신청 절차 순서도

