



IONA COLLEGE
TRINITY

TEQSA Provider ID PRV14376 • CRICOS Provider Code 04294D

학생불만처리 정책 및 절차

Student Grievance Policy and Procedure

2022 년 6 월 23 일 이사회에 의해 승인

1. 목적.....	3
2. 범위.....	3
3. 정책.....	4
3.1 정책강령.....	4
3.2 원칙.....	4
4. 절차.....	5
4.1 불만처리 방안	5
4.2 비공식 해결.....	5
4.3 공식 불만	5
4.4 가벼운 불만.....	6
4.5 심각한 또는 복잡한 불만	6
4.6 절차의 공정성 및 공평한 해결	6
4.7 불만처리 과정의 결과	7
4.8 추가 조치	7
5. 이의제기	7

6. 승인 출판 및 훈련	7
7. 기록보관 및 기밀유지	8
8. 보고.....	8
9. 책임.....	8
10. 정의.....	9
11. 버전 이력	9
12. 추가정보	9
13. 부록 1 불만처리 관리 과정 개요	11

1. 목적

본 정책과 절차의 목적은 Iona Trinity College of Higher Education (고등교육기관, 아이오나 트리니티 대학. 이하, **대학**)에서 학생 불만을 처리하기 위한 원칙과 과정들을 설명하는 것이다.

본 정책과 절차의 **부록 1**은 불만처리 과정 및 절차를 시각화한 흐름도를 포함하고 있다.

2. 범위

본 정책과 절차는 다음에 적용된다

- 입학희망자
- 현재 등록된 학생들
- 계약업체 또는 컨설턴트과 같이 대학에 서비스를 제공하는데 종사하는 개인 또는 사건이 발생한 시간에 캠퍼스 방문자들.

본 불만처리과정은 대학에서 그들 경험의 질과 관련된 우려 또는 표준, 행위 또는 과정과 관련된 문제를 제기하기 위해 학생들에 의해서만 사용되어야 한다.

많은 문제들은 본 정책 범위에서 벗어나 있고 표 1에 하이라이트 되어 있는 기타 관련 정책에 의해 통제된다.

표 1. 기타 분쟁 또는 해결과정

문제	정책 및 절차
학업진척	학업진척 정책 및 절차
학문적 무결성	학생 학문적 무결성 정책 및 절차
평가	평가 검토 정책 및 절차
성폭행 또는 성희롱	성폭행 및 희롱 정책 및 절차
학생 환불	환불 정책 및 절차
학생 불법행위	학생 불법행위 정책 및 절차
기타 학생관련 정책에서 발생하는 대학에 의해 이루어진 결정	학생 이의제기 정책 및 절차
불만처리 결과	학생 이의제기 정책 및 절차

3. 정책

3.1 정책강령

본 정책 및 절차는 결과되는 불만처리 관리가 다음과 같다는 것을 인정한다

- 학생들을 위한 개선된 교육 환경에 기여하고,
- 대학이 위험 분야와 개선분야를 구분함으로써 학생들의 경험을 개선하도록 지원한다.

본 정책과 절차는 학생 불만의 해결을 위해 원칙들과 과정들을 투명하고, 공정하며, 적시에 확립하는 것을 목표로 하고 있다.

3.2 원칙

대학에서 불만관리는

- 윤리적이며 공정한 관행에 의해 인도된다
- 가능한 경우, 국지적 수준에서 해결을 권장한다
- 모든 당사자들을 존중한다
- 절차적으로 공정하다
- 투명하다
- 적시이자 효과적이다, 그리고
- 일관적이다

대학은 다음을 보장하는 것을 목표로 한다

- 불만처리를 조직을 개선하기 위한 기회와 운영방법으로 보는 문화가 발전된다
- 불만처리 시스템은 학생 중심이며, 대학이 불만의 재발을 방지하도록 도와준다
- 불만은 신속하고, 객관적으로 그리고 세심하고 비밀리에 해결된다
- 불만제기인과 피의자 각각의 관점은 존중되며, 불만제기에의 당사자들은 차별이나 피해를 받지 않는다, 그리고
- 불만에 대해서는 일관적으로 대응한다.

4. 절차

4.1 불만처리 방안

학생들은 그들이 불만과 관련하여 조치를 취하기 전, 학생 버스로부터 도움과 지원을 받도록 권장된다.

불만은 다음에 의해 해결될 수 있다

- 비공식 지역 논의 및 해결, 그리고/또는
- 공식 불만처리 제출.

그렇게 하는 것이 적절하고 안전할 경우, 지역적 수준에서 불만의 해결을 시도하도록 장려된다.

다음의 사안과 관한 불만의 해결은 비공식적으로 시도되어서는 안 된다

- 폭력
- 사기, 부정 또는 위법행위
- 차별, 욕설 또는 괴롭힘.

4.2 비공식 해결

가능한 경우, 학생들은 관계자와 직접적으로 우려 또는 고충을 해결하도록 권고된다

학생들은 관계자와 논의에 들어가기 전, 원인과 원하는 결과를 밝혀야 한다.

직원이 학생불만을 알게 되는 경우, 그들은 가능한 경우 모든 당사자들이 만족할 수 있도록 불만을 해결하기 위해 노력하여야 한다.

불만을 해결하는 과정에서, 직원들은 조언을 위해 고위직원과 상담할 수 있고, 필요한 경우 학생을 적절한 지원 서비스로 안내할 수 있다.

4.3 공식 불만

학생들은 그들의 문제가 비공식 해결에 적합하지 않거나, 비공식 해결 시도가 만족할 만한 결과를 도출하지 않은 경우, 공식 불만을 제기할 것을 선택할 수 있다.

공식불만 제기는 학생서비스 매니저에게 서면으로 제출되어야 한다. 불만의 접수는 근무일 오(5)일 이내에 확인되며, 실제로 가능한 빨리 과정을 완료할 수 있도록 모든 합당한 조치들이 취해져야 한다.

학생 서비스 매니저 또는 그의 지명자는 불만의 성격을 결정한다. 불만이 특히 복잡하거나, 심각하고 민감한 경우, 학생 서비스 매니저는 조치를 위해 불만을 교장에게 부탁할 수 있다.

4.4 가벼운 불만

불만이 사소한 것으로 밝혀지는 경우, 학생 서비스 매니저 또는 지명자는 필요할 경우, 불만 제기자가 원하는 결과를 명확하게 하도록 하여야 하며, 연루된 피의자로부터 응답을 받을 수 있다.

그러한 해명은 서면 또는 구두요청 또는 불만제기인 또는 피의자와의 대면 인터뷰로 구할 수 있다. 그러한 해명이 불만제기인 또는 피의자와의 대면 인터뷰에서 이루어지는 경우, 불만제기인 또는 피의자는 다른 사람이 그들을 동행하도록 요청할 수 있다.

학생 서비스 매니저 또는 지명인은 적절한 조치 또는 적절한 경우 고위직에게 권고를 통해 불만을 해결하도록 노력한다.

결정일로부터 근무일 십(10)일 이내에, 학생 서비스 매니저는 불만을 다루기 위해 취한 조치, 결정 및 이유 그리고 이의를 제기할 권리에 대해 불만제기인에게 서한을 보낸다

4.5 심각한 또는 복잡한 불만

불만이 심각, 복잡 또는 민감한 것에 속하는 경우, 교장은 불만의 정황을 조사하고 세부적인 조사결과와 해결을 위한 권고사항 대한 보고서를 작성하도록 하기 위해 불만제기인과 관계가 없는 고위 매니저 또는 다른 관계가 없는 사람을 지명한다.

고위 매니저 또는 독립적인 개인으로 보고서를 받으면, 교장은 근무일 십(10)일 이내에 다음과 같이 한다

- 조사결과와 권고사항이 학생의 불만에 대해 타당하며, 증거에 입각한 것인지 확실히 하기 위해 보고서를 검토한다
- 실시할 권고사항을 결정하며
- 불만제기인에게 서한을 보내 조사결과, 불만을 처리하기 취한 조치, 결정 및 결정에 대한 이유 그리고 이의를 제기할 권리에 대해 알린다.

4.6 절차의 공정성 및 공평한 해결

불만처리의 모든 단계 중, 대학은 다음을 보장하기 위한 조치를 취한다

- 불만에 대한 각 당사자는 그 또는 그녀의 사건을 공식적으로 제출하고, 모든 관련 회의에 지원인을 대동하고 지원을 받을 기회를 갖는다
- 작용 가능한 경우, 과정의 일부로써 취해진 결정 및 조치들에 대한 완전한 서면 설명이 불만제기인과 피의자에게 제공된다
- 불만에 대한 해결이 불만제기인을 지원하는 결정으로 나타날 경우, 대학은 결정 그리고/또는 필요한 시정 및 예방조치를 즉시 시행하고 결과에 대해 불만제기인에게 알린다
- 불만제기인이 불만처리 과정을 이용하는 비용은 없다.

4.7 불만처리 과정의 결과

불만처리 과정의 결과가 불만제기인을 지원하는 경우, 대학은 가능한 빨리 결정 또는 시정조치를 실시하고 학생에게 적절히 알린다.

4.8 추가 조치

본 문서에 기술된 절차는 다른 정책 또는 법령 또는 다른 법에 의거 발생할 수도 있는 절차 또는 다른 책임을 대체하거나 변경하지 않는다. 본 정책 및 절차의 어떠한 사항도 호수 소비자보호법에 따른 조치를 취하기 위한 개인의 권리를 제한하는 것은 없다.

또한, 이 절차들은 다른 법적 구제조치를 추구할 개인의 권리들을 제한하지 않는다.

5. 이의제기

학생들이 불만처리 결과에 만족하지 않을 경우, 그들은 학생 이의제기 정책 및 절차에 기술된 내외 이의제기과정들에 접근할 수 있다.

6. 승인 출판 및 훈련

본 정책 및 절차는 학생 편람에의 출판과 대학 웹사이트 상에 게시를 통해 학생들과 입학희망자들에게 가용된다

본 정책 및 절차는 직원소개 과정의 한 부분을 이룬다.

7. 기록보관 및 기밀유지

본 절차에 의거 처리된 모든 불만에 대한 서면 기록과 그들의 결과는 불만처리 및 이의제기 대장에 최소 오(5)년의 기간 동안 유지되어야 한다. 모든 당사자들은 학생 서비스 매니저에게 서면 요청 시, 이들 기록에 대한 적절한 접근을 모색할 수 있다.

불만처리와 관련한 모든 기록들은 기밀로 처리되며, 대학의 개인정보보호정책 및 절차에 의해 보호된다.

8. 보고

학생 서비스 매니저는 매년 학생 불만처리 자료들을 분석하여 이사회에 제출을 위한 보고서를 작성한다. 보고서는 파악된 추이에 대해 대학 서비스의 개선과 운영을 위한 권고사항들을 포함한다.

이사회는 적절한 권고사항을 승인하며, 시행을 위해 필요한 예산과 책임을 할당한다.

9. 책임

대학은 사례관리 접근법을 불만처리에 맞춘다. 제기된 우려의 성격은 어떠한 대학의 분야가 일차 사례관리 책임을 질지를 결정한다.

그런 다음, 내부 분야들 간의 의사소통이 필요하다 (예를 들면, 불만이 학생과 직원들간이거나 불만이 많은 수의 주장으로 구성된 경우).

우선, 학생 서비스 매니저는 다음에 대해 책임을 진다

- 학생들에 의해 제기된 정식 불만의 접수를 확인
- 학생 불만들의 복합성을 정립하고 향후의 고려를 위해 사안을 관련 인사들에게 의뢰
- 사소한 불만들의 해결
- 학생 불만제기 및 이의제기 대장에 모든 불만에 대한 기록을 유지
- 연간 불만제기 이의제기 보고서 작성

교장은 심각하고 복잡한 불만들을 해결하고 발생하는 권고사항이 실행됨을 보장할 책임을 진다.

이사회는 불만제기 및 이의제기에서 관찰된 추이에서 발생하는 체제적인 문제들이 다루어지고 모니터링 된다는 것을 보장할 책임이 있다.

10. 정의

본 정책의 목적 상,

이의제기	학생들이 정의된 상황에서 불만처리 결과 또는 대학에 의해 이루어진 결정에 이의를 제기하고자 할 때 취하는 조치
불만제기인	본 정책에 따라 불만과 관련하여 조치를 취하는 학생
불만	다음과 같이 대학의 서비스와 활동의 어떠한 측면에 대한 학생의 불만족 표현 • 등록, 소개/오리엔테이션 과정 • 제공된 교육의 질 • 개인정보의 취급 및 개인 기록에 대한 접근 • 교무 또는 행정직원들의 태도 및 행동, 또는 • 괴롭힘 또는 협박, 차별, (성적이 아닌) 희롱, 비방 그리고 불공적 또는 부적절한 대우에서 발생하는 사안을 포함하여 누군가가 대우받는 방법.
피의자	공식 또는 비공식적 불만이 제기된 사람
학생	학생이라고 함은 입학희망자 (예를 들면, 대학과정에 입학할 위한 지원자)는 물론, 현재 등록된 학생을 의미함

11. 버전 이력

버전 번호	변경 사항	승인 기관	승인일
1.0	원본 버전	이사회	2022 년 6 월 23 일

12. 추가정보

정책 상태

승인됨

정책 책임자	학장
차기 검토일	승인일로부터 3 년
관련 내부 문서	입학 정책 및 절차
	평가정책 및 절차
	평가 검토 정책 및 절차
	성추행 및 성희롱 정책 및 절차
	직원의 학문적 무결성 정책 및 절차
	학생의 학문적 무결성 정책 및 절차
	학생 이의제기 정책 및 절차
	학생 행동강령
	학생 불만제기 및 이의제기 양식
고등교육 표준체제 (기본표준) 2021	제 2.4 항에 규정된 모든 표준
교육제공기관과 외국학생의 훈련을 위한 국가 실천강령 2018	표준 제 3.3.7, 6.1.6, 10.1 에서 10.4
기타 적용 가능한 법률 및 법적 문서	외국인학생들을 위한 교육서비스 법 2000
	고등교육 품질 및 표준원 법 2011

경고 – 인쇄 시 통제되지 않은 문서! 본 문서의 현행 버전은 Iona Trinity College of Higher Education 의 웹사이트 itc.edu.au 에 유지되고 있음

13. 부록 1 | 불만처리 관리 과정 개요

