

학생건의 정책과 절차

1. 목적과 범위

시드니신학대학(SCD)은 학업 및 개인 계발에 도움이 되는 조화롭고 협조적인 환경을 확립하고 유지하는 데 있어 요구되는 비전과 가치를 실현하기 위해 노력합니다. SCD는 학생이 차별, 괴롭힘, 욕설, 희생시킴 또는 다른 형태의 불공정한 처우를 당하지 않도록 하기 위한 법에 따른 책임이 있습니다. SCD는 학생들이 때로는 불이익이나 고통을 겪었다고 느낄 수도 있음을 인식하고 건의사항이 일관성 있고 투명한 방식으로 모든 관련자들이 최소한의 스트레스와 최대한의 보호를 받는 가운데 신속하게 대응하여야 합니다.

SCD의 '학생건의정책 및 절차'는 학업에 관련된 것일 수도 있고 학업과는 무관한 기타 상황 또는 과정에서 발생하는 고충을 해결하기 위한 장치를 제공합니다. SCD 정규과정(Coursework)이나 연구학위 과정에 현재 등록되어 있거나 또는 과거에 등록했던 모든 학생에게 건의사항이 제기된 캠퍼스의 소재지나, 학생의 거주지 또는 학습 방법에 관계없이 적용됩니다.

정의 : '교육기관'은 모든 회원 학교 (MI)와 SCD 한국신학부(KST)를 지칭합니다. 이 정책은 건의사항이 해당 학교 내에서 해결되지 않은 경우, 본부 레벨인 SCD 자체의 건의사항으로 진행될 수 있으며 SCD 연구학위 프로그램을 비롯한 SCD 자체 내에서도 다른 건의사항이 발생할 수도 있습니다 (예 : SCD 운영체계 또는 관리체계, 또는 연구학위 프로그램의 측면). 더 이상 SCD에 등록되어 있지 않은 학생이 건의사항을 소급 제기하고자 할 때는 SCD 자체로 건의사항을 제기해야 합니다. 학생 건의정책 및 절차의 적절한 이행에 대한 감독의 궁극적인 책임은 SCD 이사회에 있습니다.

SCD의 학생 고충처리정책 및 절차는 모든 SCD 학생, 교직원에게 소통됩니다.

아래에서 볼 수 있습니다 :

- SCD 웹사이트;
- SCD 핸드북;
- 각 MI 웹사이트;
- 각 MI 핸드북에.

각 교육기관의 새로운 직원이 들어 왔을 때 이와 같은 절차에 대한 교육은 각 교육기관의 책임자와 본부 학장실(Office of Dean)에 의해 이루어집니다. 절차에 대한 개정내역은 학장에 의해 모든 직원에게 전달되어야 하며 관련분야에 대한 적절한 전문성 개발 연계는 해당 교육기관의 장 또는 본부 학장이 담당합니다.

정의 :

- 해당 정책에서 '장'이란 MI 교장 또는 한국신학부 학장을 말하며, 후자는 본부 학장이 권한을 위임한 것입니다.
- '본부 학장실'은 SCD 본부를 말하며 본부 학장(Dean)을 중심으로 한 전체 SCD의 운영 허브입니다. 정규과정(Coursework), 리서치, 학생관리 및 재무담당 이사 외 다양한 행정지원 인력이 있으며, 이사급 이상의 직원이 학생 건의 관련 담당자로 배정될 수 있습니다.

각 ‘장’은 연초에 SCD 학생관리 디렉터에게 해당 학교에서 1년 동안 누가 학생고충처리 담당자와 학생번호 담당자의 역할을 수행할 것인지 보고해야 합니다 (이 역할에 대한 정의는 아래 2.2 참조).

학생관리 담당 이사는 필요에 따라 의사소통을 위하여 일년 단위로 임명내역 기록을 보유하고 있어야 하며, 또한 적어도 7년 동안 SCD에 접수된 고충처리 신청내역과 결과에 대한 기록을 보관해야 합니다.

이 절차는 최고학부와 관련하여 여타 의무나 다른 법령에 따라 발생할 수 있는 다른 책임사항으로 대체되지 않습니다.

취약한 사람에 대한 학대 또는 기타 불법 행위 혐의는 본부 학장에게 즉시 보고되어야 하며 적절한 조치가 따라야 합니다. 고충처리 절차 중 학생의 부담은 필요하지 않습니다.

일부 성적에 대한 불만사항의 처리는 일반적인 고충처리 과정 내용에서 수정되어야 하며, 이는 학사위원회의 결정사항과 관련이 있습니다. 이 내용은 아래 3.6에 나와 있으며,

3.6.1 교과과정의 성적 평가에 관한 불만

3.6.2 리서치 학생의 논문지도, 진도, 졸업후보 및 논문심사에 대한 불만

이 ‘학생건의 정책’ 문건 자체에 첨부된 ‘학생 건의서 접수 안내’는 건의 절차를 간단하게 소개합니다.

2. 고충처리 담당자와 의무

SCD 본부 또는 회원학교(MI)에 고용되어 있는 모든 직원은 상황에 따라 정식 고충처리 과정에서 역할을 수행할 수 있습니다. 이 정책에 따른 담당자와 책임은 다음과 같습니다.

2.1.1 각 교육기관의 ‘장’: 회원 학교의 교장과 한국신학부 학장

각 ‘장’은 고충처리를 위하여 고충처리 책임자와 학생옹호 담당자를 교직원 중에서 임명하며, 학생이 임명된 고충처리 담당자와 학생옹호 담당자를 받아들일 수 없다고 한다면 수용가능한 대안이 제공되어야 합니다.

고충처리 책임자의 진행을 통해 불만사항이 해결되지 않으면 학교장은 학생을 인터뷰하여 결정을 내리고 그 결정을 당사자와 모든 관계자에게 알립니다. 학생이 문제를 더 진행하기를 원할 경우, 고충처리 책임자는 학생을 SCD 본부 고충처리 담당자에게 회부하도록 지시하고, 고충처리 기록이 최소한 7년간 해당 학교에 보관되도록 합니다.

2.1.2 본부 학장

본부 학장(Dean)은 리서치 학위 프로그램 관련 문제를 포함하여 SCD에 송부된 학생건의 신청내용을 본부 학장 사무실에 있는 SCD 이사 중 고충처리 책임자 및 학생옹호 담당자를 임명하여 본부로 송부된 신청내용을 처리하는 한편, 회원학교의 학생이 임명된 고충처리 책임자와 학생옹호 담당자를 받아들일 수 없다고 하는 경우, 수용가능한 대안을 제공할 수 있어야 합니다.

본부 학장은 취약한 사람에 대한 학대 또는 기타 불법 행위 혐의는 본부 학장에게 즉시 보고되어야 하며 적절한 조치가 따라야 합니다.

SCD 고충처리 책임자가 진행하는 협의를 통해 고충이 해결되지 않으면, 본부 학장은 3.4.2에 명시된 고충처리 위원회를 임명하고 고충처리 책임자에게 그 결과를 학생에게 알리도록 지시합니다. 학생이 문제를 더 진행하길 원할 경우, 본부 학장은 외부 고충처리 책임자가 문제를 조사하고 보고하도록(국내 학생의 경우) 또는 유학생 옴부즈먼(유학생의 경우)에게 학생을 안내합니다.

본부 학장(Dean)은 이사회에서 위임한 내역에 대한 전반적인 책임을 지고 외부 고충처리 책임자 또는 유학생 옴부즈먼(Overseas Student Ombudsman)과 관련된 고충처리 결과를 이사회에 보고해야 합니다. 본부 학장(Dean)은 SCD 고충 처리 기록이 최소 7년간 유지되도록 합니다.

2.2.1 고충처리 책임자 (Grievance Handler)

고충처리 책임자는, 3.4.1 과 3.4.2에 명시된 것과 같이, 고충처리 절차의 성격에 관한 조언 및 정보를 제공하기 위해 리서치 프로그램을 포함하여 SCD와 관련하여 교육기관의 ‘장’, SCD의 경우 본부 학장이 임명한 직원이며 필요에 따라 적절한 훈련을 받는다. 이의 제기가 교육기관에서 시작되었지만 SCD 본부에 회부된 경우, 해당 교육기관의 고충처리 책임자는 그 수행역할을 포기할 것이며 SCD 고충처리 책임자가 그 역할을 맡을 것입니다.

고충처리 책임자는 모든 당사자에 대해 즉각적이고 예의 바르고 공정하게 행동합니다. 고충처리 책임자의 의무는 다음과 같습니다.

- 고소인과 피고소인 간의 교류를 촉진하고 결과를 기록한다.
- 의사결정이나 취해진 조치를 포함한 전반적인 프로세스의 문서화.
- 필요에 따라 적절한 소개를 할 수 있을 것.

교직원의 경우 고충처리 책임자는 학적처장(Registrar)일 수 있습니다. 리서치 프로그램을 포함하여 SCD 자체의 경우, 고충처리 책임자는 통상적으로 학생관리 담당 이사입니다.

2.2.2 학생옹호 담당자 (Student Advocacy Officer)

학생옹호 담당자(Student Advocacy Officer)은 아래에 명시된 바와 같이 고충처리 과정에서 학생 개개인의 도움과 지원을 제공하기 위해 리서치 프로그램을 포함하여 SCD와 관련하여 교육기관의 ‘장’이 임명한 직원입니다. 3.4.1 및 3.4.2에 기술되어 있으며 적절한 훈련을 받아야 합니다. 이와 같은 서비스는 학생에게 무료로 제공됩니다.

학생옹호 담당자(Student Advocacy Officer)는 과정에 대한 모든 정보와 적절한 조언을 제공하고 학생의 요청이 있을 경우 미팅에 동행하며 학생과 즉각적이고 정중하며 민감하게 의견을 나눕니다. 학생옹호 담당자는 학생이 달리 요구하지 않는 한 학생 이외의 다른 사람과 세부사항을 논의하는 것을 삼가야 합니다. 그리고 적절하고 좋은 결과를 얻을 수 있도록 학생을 돕는 임무를 부여받는 것입니다.

필요한 경우 학생옹호 담당자는 학생에게 상담 또는 의과진료 서비스를 추천할 수 있습니다.

고충내역이 교육기관에서 비롯되었지만 SCD 본부로 이관된 경우, 교육기관의 학생옹호 담당자는 자신의 역할을 포기하고 SCD 학생옹호 담당자가 그 역할을 맡을 것입니다.

교육기관의 경우, 학생옹호 담당자는 예를 들어 목회자 경험을 지닌 교수가 될 수 있습니다. SCD 자체의 리서치 프로그램을 포함하여 학생옹호 담당자는 상황에 따라 교과과정의 책임자 또는 연구지도 책임자가 맡을 수 있습니다.

2.3.1 외부 고충처리 책임자 (External Grievance Officer)

외부 고충처리책임자는 SCD 본부 또는 회원 학교의 고용되지 않은 자로 최고학부에 관하여 입증할만한 권한과 경험을 가진 사람이어야 합니다. 이 담당자는 SCD 내국인 학생의 불만을 조사하기 위해 학장이 임명합니다. 이러한 학생이 정상적인 절차를 통해 해결되지 않는 문제와 상황의 경우 본부 학장이 연락을 취합니다. 현재 (2016) 담당자는 ACT 의 전(前) 학장 마크 하딩 (Mark Harding) 목사/박사입니다.

2.3.2 유학생 옴부즈먼

유학생 옴부즈먼은 유학생이 호주에서 사립 교육기관 및 훈련을 받는 가운데 생길 수 있는 문제에 대한 불만사항을 조사하도록 정부에 의해 임명된 사람입니다 : <http://www.oso.gov.au/>.

3. 고충처리 과정

3.1 문제가 고충사안이 되기 전

문제가 고충이 되기 전에 학생들은 가능하다면 관계자와 직접 우려사항이나 어려움을 해결할 것을 권장합니다. 교육기관 내에서 학생처장 (Deans of Students)과 학생 카운슬러 (Student Counselors)가 이 단계에 있는 학생을 지원할 수 있습니다. 본부 학장실에서는 본부 학적처장이 일반적인 조언을 제공합니다.

3.2 고충이란 무엇인가?

고충사안의 제기는 관련 기관의 조치 또는 응답이 필요한 SCD 본부 또는 산하 교육기관의 권한있는 사람에게 제출된 서면 진술서 또는 불만 신고서입니다. 이의 제기는 학사업무 또는 기타 사안으로서 학생에게 영향을 미치는 모든 상황이나 과정과 관련될 수 있으며, 교직원 또는 SCD 자체에 대한 이의제기일 수 있습니다.

통상적으로 '고충처리 책임자'로 지정된 사람이 초기 연락 상대입니다.

정의 :

- 이의제기를 한 사람을 '건의자'라고 합니다.
- 불만이 제기된 대상을 '응답자'라고 합니다.

고충사안은 교과 과목의 가르침에 대한 통상적인 학생 피드백 내용같은 것이 아니라 개인적인 상황에 대한 불만입니다. SCD 는 일반적으로 익명으로 제기된 불만사항에 대해 행동하지 않습니다. 그러나, 직원은 익명으로 접수되었다 하더라도 그 사안이 취약자에 대한 학대 또는 불법행위에 관한 것이라면 본부 학장과 경찰에게 알려야 합니다.

SCD 는 접수된 고충사안 내용과 교육기관 내에서 건의자가 만족할만한 정도로 해결된 결과내용을 적어도 7 년간 해당 교육기관 내에 보관해야 합니다 . 그러나 동시에 SCD 는 SCD 본부로 송부됨이 없이 해결된 불만사항은 SCD 본부가 정부 당국에 보고해야 할 의무가 있는 공식적인

불만사항 수준에는 미치지 못하는 문제로 간주합니다. SCD 본부로 제기된 불만사항은 공식적인 이의제기로 간주되며 그 기록은 최소 7년간 보관됩니다.

직원을 위한 고충처리 절차의 일반 원칙

직원들이 고충처리 과정 중 어느 시점에서든지 다음의 원칙을 지킬 수 있도록 최대한 노력해야 합니다.

- (a) **기밀 유지** : 모든 당사자는 기밀유지 원칙을 준수해야 합니다. 일반적으로 응답자가 불만을 제기한 사람이 누구인지를 알아야 공정하다고 할 수 있습니다.
- (b) **절차상의 공정성** : 학생 건의자와 응답자 모두 고충을 해결하기 위한 적절한 정보, 지원 및 보조를 받아야 합니다.
- (c) **부당한 파급이나 피해로부터의 자유** : SCD 는 피해자 발생을 방지하기 위해 필요한 모든 조치를 취할 것입니다. 학생을 희생시킨 것으로 보이는 직원은 적절한 징계조치를 받아야 합니다.
- (d) **민감성** : 모든 불만사항은 민감하게 다루어져야 하며 모든 관련자를 돌보아야 합니다.
- (e) **적시성** : 가능한 한 신속하게 불만사항을 처리해야 합니다. 불만사항에 대한 답변을 부당하게 지연하면 추가 불만사항이 될 수 있습니다. 불만이 제기된 후 4 주 이내에 불만사항을 해결하는 것이 목표입니다. 건의자와 응답자 모두 불만사항의 진행 상황을 통보 받아야 하며 요청이 있을 경우 서면으로 문제의 해결이 4 주 이상 걸릴 가능성이 있다고 조언해야 합니다.

3.4 과정

정상적인 상황에서, 특정 교육기관에 등록된 정규과정 학생은 해당 교육기관에 불만을 제기할 수 있습니다. 그러나 학생들은 제기된 건의사항이 (적절하던 또는 적절치 못하던) 교육기관으로부터 적절한 취급을 받지 못할 것이라고 믿을 수 있습니다. 이에 따라 학생은 SCD 본부에 직접 불만을 제기할 수 있습니다.

교육기관에서 이의제기를 한 학생이 결과에 만족하지 않고 그 문제를 더 진행하기를 원할 경우, 교육기관의 고충처리 담당자는 학생이 SCD 본부의 고충처리 담당자에게 회부되도록 하고 모든 관련 정보 및 증빙서류를 그 사람에게 전달해야 합니다.

학생이 SCD 자체 조사가 만족스럽지 못하고 문제를 계속 진행하기를 원한다면 본부 학장은 외부고충처리 책임자 (내국인 학생의 경우) 또는 유학생 ombudsman (유학생의 경우) 에게 학생을 안내합니다. 이 과정에서 건의자나 응답자는 희생되거나 차별을 당하지 않아야 합니다. 고충처리가 진행되는 동안 학생은 등록된 과정에 남아 있습니다.

3.4.1 건의사항의 교육기관 접수

교육기관과의 불만을 제기하는 학생은 교육기관이 지정한 고충처리 책임자에게 다가가야 하지만,

그 사람을 받아들일 수 없는 경우 학생은 이 역할을 수행할 다른 교직원을 배정하도록 교육기관의 ‘장’에게 요청할 수 있습니다.

고충처리 책임자 :

- 학생으로부터 제시되는 문제에 대하여 비공식적으로 초기단계의 내용을 입수합니다.
- 학생이 SCD 의 학생고충 정책 및 절차 정보를 입수할 수 있도록 합니다.
- 건의자와 응답자 모두가 절차 전반에 걸쳐 친구나 가족에게서 도움을 받거나 가족이 동행할 수 있다는 것을 알고있어야 합니다.
- 학생이 개별적으로, 또는 학생옹호 담당자 (아래 참조)의 조언을 구한 후, 학생이 작성할 수 있는 학생건의서 양식을 학생에게 제공하고 그 양식이 작성된 후 접수합니다.
- 지정된 학생옹호 담당자에게 학생을 인도하거나, 지정 담당자가 해당 학생이 받아들일 수 없는 사람인 경우, 학생을 교육기관의 책임자에게 보냅니다. 그러면 학생과 협의하여 대체 학생옹호 담당자를 제공합니다. 해당 교육기관 내에 어떤 교직원이라도 학생이 받아들일 수 없는 경우, 고충안건은 SCD 본부의 고충처리 책임자에게 회부됩니다.

학생옹호 담당자 (Student Advocacy Officer)는 가능한 한 빨리 학생을 만나 그 학생에게 다음 사항을 확인합니다.

- 전반적인 절차와 자신의 권리를 완전히 이해하는가.
- 학생옹호 담당자와 함께 이 문제를 자유롭게 토론하는 것이 합리적으로 편안하다고 느끼는가.
- 학생옹호 담당자가 알면서도 허위사실을 지원할 수 없다는 것을 이해하는가.
- 특정한 우려 사항을 명확하게 표현할 수 있는가.
- 관련 정보 및 증거를 수집했는가.

필요한 경우, 학생옹호 담당자는 다음을 제공합니다 :

- 학생 건의서 양식을 작성하는 방법에 대한 조언;
- 추가 기록 또는 교육기관 정보;
- 상담 또는 의료 서비스에 의뢰.

학생옹호 담당자는 학생이 진행과정 중 필요한 경우 연락 및 조언을 제공하고 학생의 요청이 있을 경우 학생을 회의에 동행합니다. 학생옹호 책임자의 존재는 친구 또는 가족 구성원의 존재를 배제하지 않습니다. 학생옹호 책임자는 학생이 달리 요구하지 않는 한, 학생 이외의 다른 사람과 세부사항을 논의하는 것을 삼가하고, 학생이 다만 목표를 달성하도록 지원하는 것을 전담합니다.

고충처리 책임자:

- 완성된 학생 건의서 사본을 교육기관의 ‘장’에게 제공해야 합니다;
- 합의된 결과에 도달하는 것을 목표로 학생과 응답자간의 토의를 용이하게 합니다;
- 학생과 함께 학생 건의 답변서 양식을 작성하고 학생에게 완성된 서식의 사본을 제공합니다;
- 결과를 교육기관의 ‘장’에게 보고합니다.

건의사항이 학생에게 만족스럽게 해결된 경우, ‘장’은 고충처리 절차의 종결과 결과를 알리는 편지를 학생에게 제공하고 고충처리 담당자에게는 관련 기록을 최소 7 년간 보관하도록 지시합니다. 이 기록은 기밀로 유지되지만, 고충사항에 대한 당사자의 요청시 감독하에 열람이 허용됩니다.

문제가 해결되지 않은 경우, 교육기관의 ‘장’은 학생과 면담을 하고 의사결정을 내리고 결정에 관련된 모든 당사자에게 결정을 알립니다. 학생이 고충사항의 추가 해결을 원할 경우, 고충처리 담당자는 SCD 본부가 이 사항을 처리되도록 SCD 본부 고충처리 책임자에게 이 사항을 이관합니다.

3.4.2 권의사항의 접수

고충사항은 리서치 과정의 학생이나 교육기관 자체에 대한 불만의 성격 상 해당 기관에 접수하기를 원하지 않는 경우, 상기 3.4.1 에 명시된 단계를 거치지 않고, 바로 SCD 본부에 제기될 수 있습니다. 3.4.1 에 명시된 절차에 의해 해결되지 않는 경우, 교육기관이 SCD 본부에 회부해야 합니다. 후자의 경우 SCD 고충처리 책임자가 교육기관의 고충처리 책임자로부터 사안의 이관을 받으면 SCD 본부의 고충처리 책임자와 학생옹호 담당자는 교육기관의 역할을 인수받게 됩니다.

SCD 본부의 과정은 대체로 교육기관의 과정과 흡사합니다.

SCD 고충처리 책임자:

- 학생으로부터 제시되는 문제에 대하여 비공식적으로 초기단계의 내용을 입수합니다.
- 학생이 SCD 의 학생고충 정책 및 절차 정보를 입수할 수 있도록 합니다.
- 권의자와 응답자 모두가 절차 전반에 걸쳐 친구나 가족에게서 도움을 받거나 가족이 동행할 수 있다는 것을 알고있어야 합니다.
- 학생이 개별적으로, 또는 학생옹호 담당자 (아래 참조)의 조언을 구한 후, 학생이 작성할 수 있는 학생건의서 양식을 학생에게 제공하고 그 양식이 작성된 후 접수합니다.
- 지정된 학생옹호 담당자에게 학생을 인도하거나, 지정 담당자가 해당 학생이 받아들일 수 없는 사람인 경우, 학생을 본부 학장에게 보냅니다. 그러면 학생과 협의하여 SCD 본부의 이사 중에서 대체할 고충처리 담당자와 학생옹호 담당자를 제공합니다.

학생옹호 담당관은 가능한 한 빨리 학생을 만나 그 학생에게 다음 사항을 확인합니다.

- 전반적인 절차와 자신의 권리를 완전히 이해하는가.
- 학생 옹호 담당관과 함께 이 문제를 자유롭게 토론하는 것이 합리적으로 편안하다고 느끼는가.
- 학생옹호 담당관이 알면서도 허위사실을 지원할 수 없다는 것을 이해하는가.
- 특정한 우려 사항을 명확하게 표현할 수 있는가.
- 관련 정보 및 증거를 수집했는가.

필요한 경우, 학생옹호 담당관은 다음을 제공합니다 :

- 학생 건의서 양식을 작성하는 방법에 대한 조언;
- 추가 기록 또는 교육기관 정보;
- 상담 또는 의료 서비스에 의뢰.

학생옹호 담당관은 학생이 진행과정 중 필요한 경우 연락 및 조언을 제공하고 학생의 요청이 있을 경우 학생을 회의에 동행합니다. 학생옹호 책임자의 존재는 친구 또는 가족 구성원의 존재를

배제하지 않습니다. 학생옹호 책임자는 학생이 달리 요구하지 않는 한, 학생 이외의 다른 사람과 세부사항을 논의하는 것을 삼가하고, 학생이 다만 목표를 달성하도록 지원하는 것을 전담합니다.

고충처리 책임자:

- 완성된 학생 건의서 사본을 본부 학장에게 제공해야 합니다;
- 합의된 결과에 도달하는 것을 목표로 학생과 응답자간의 토의를 용이하게 합니다;
- 학생과 함께 학생 건의 답변서 양식을 작성하고 학생에게 완성된 서식의 사본을 제공합니다;
- 결과를 본부 학장에게 보고합니다.

문제가 해결되지 않은 경우, 본부 학장은:

- 가능한 빨리 문제를 조사하고 보고하기 위해 최소한 4 주 이내에 관련 경험을 가진인사 중에서 SCD 본부 또는 교육기관에 고용된 자가 1 인 이내로 하여 2 ~ 3 인의 고충 처리 위원회를 임명한다.;
- 학생이 제출한 추가 자료를 포함하여 관련 자료를 위원회에 제공한다;
- 한 명을 의장으로 초빙하고 위원회 보고서를 조율한다;
- 위원회 보고서를 받는다;
- 고충처리 담당자에게 결과에 대한 명확하고 포괄적인 서면 조언을 포함하여 내용을 학생에게 알리도록 지시합니다.

고충처리 책임자:

- 위원회 보고서의 결과에 대해 학생에게 명확하고 포괄적인 서면 조언을 제공합니다;
- 학생과 함께 학생 건의 답변서 양식을 작성하고 학생에게 완성된 서식의 사본을 제공합니다;
- 학생의 답변을 본부 학장에게 알린다.

면담 촉진이나 고충처리 절차 후 문제가 학생에게 만족스럽게 해결된 경우, 본부 학장은 고충처리 절차의 최종 결과를 알리는 편지를 학생에게 제공하고 고충처리 담당자에게는 관련 기록을 최소 본부 사무실에 7 년간 보관하도록 지시합니다. 이러한 기록은 (i) 고충사항에 대한 당사자의 요청시 감독하에 열람을 허용하고 (ii) SCD 가 해당 사안을 정부기관에 보고해야 하는 경우를 제외하고는 기밀로 유지됩니다.

위에 설명된 절차로 문제가 해결되지 않고 학생이 이를 더 하고자하는 경우, 본부 학장은 (내국인 학생의 경우) 외부에서 위촉된 고충처리 담당자가 4 주 이내에 해당 문제를 조사하고 보고하도록 조정하거나, 아니면 (유학생의 경우) 유학생 옴부즈먼에게로 사안을 송부합니다. 전자의 경우, 본부 학장은 외부 고충처리 담당자의 조사 결과를 학생 및 이사회에 보고합니다. 후자의 경우, 해당 학생은 옴부즈먼으로부터 응답을 받습니다. 본부 학장은 옴부즈먼의 답변이 SCD 에 알려진 후 이를 포함한 절차를 이사회에 보고합니다. 어느 경우든 본부 학장은 학생 건의서와 학생 건의 답변서가 및 기타 기록이 상기에 명시된 기밀유지 조건과 맞추어 최소 7 년간 본부 사무실에 보관되도록 합니다.

3.5 가능한 결과

해당 절차가 끝나는 시점에 따라, 가능한 결과는 다음과 같습니다.

- 조언 및 지원을 받은 학생이 응답자와 직접 문제를 해결하고 합의에 도달합니다.

- 사안의 수정과 같이 상호간에 수용이 가능한 해결책이 이런저런 차원의 중재를 통해 달성됩니다.
- 외부 고충처리 담당자 또는 유학생 옴부즈먼의 결과는 본부 학장의 지시에 따라 이행됩니다.
- 학생은 사과를 받고 교육기관 또는 SCD 본부의 오류가 있으면 적절히 처리됩니다.
- 교육기관 또는 SCD 는 적절한 기준을 유지하면서 미래에 유사한 문제를 피하기 위해 절차를 검토합니다.
- 학생은 문제에 대해 더 잘 이해하고 교육기관 또는 SCD 의 위치를 인정합니다.

3.6 고충처리 규정의 특수 사례

일부 고충사항은 학술위원회(SCD Academic Board) 및 산하 위원회(committees)의 결정과 따라서 일반적인 고충처리 과정을 수정해야 합니다. 이것들은:

- 교과 평가에 관한 불만 사항;
- 대학원 리서치 학생의 감독, 진도, 졸업후보 및 논문심사에 관한 고충사항.

3.6.1 정규교과(Coursework) 평가에 대한 불만

우선 학생은 다음과 같은 경우에 평가 항목에 주어진 결과와 관련하여 해당 강사에게 이의를 제기할 수 있습니다.

- 학생은 성적 격차에 있어 실수가 있다고 생각한다. 또는
- 학생은 수여된 성적평가에 대한 우려사항이 있다.

이와 같은 소통은 학생의 선호에 따라 비공식적으로 또는 고충처리 담당자의 촉진과 학생 옴부즈먼 담당자의 조언과 함께 학생 건의 신청서 양식을 사용하여 진행할 수 있습니다. 진행중 의견 불일치의 경우, '장'은 해당 교육기관의 교직원, 또는 합의에 따라, 다른 SCD 교육기관의 교수진으로부터 두번째 심사관을 지명합니다. '장'은 원래 결과와 두번째 결과를 모두 고려하여 결정을 내리고 학생에게 전달합니다. 학생이 문제를 더 진행하기를 원한다면, 학생은 3.4.1 에 명시된대로 정식으로 이의제기를 하고, 사안의 진행이 잘 되지 않는다면, 학생은 '장'을 통해 소속 교육기관의 교무위원회에 정식으로 제소할 수 있습니다. '장'은 교무위원회의 검토를 위해 원래의 결과와 두번째 결과를 모두 전달합니다. 교무위원회가 결정을 내리고 이를 학생에게 알린 후, 고충처리 담당자는 학생과 함께 학생 건의 답변서를 작성하여 '장'에게 전달합니다. 교육기관의 교무위원회는 해당 교육기관의 교직원을 포함할 수도 있고 포함하지 않을 수도 있습니다.

한 과목의 최종성적이 낙제인 경우만 SCD 본부 학술위원회에 제서할 수 있는 유일한 근거입니다.

학생이 한 과목에서 최종성적인 낙제인 경우 성적에 대한 이의제기와 관련하여 교육기관의 검토 절차가 제대로 지켜지지 않았다고 생각하는 학생은 교육기관의 '장'을 통해 SCD 학술위원회에 이의를 제기할 수 있습니다. '장'은 본부 학장을 통해 SCD 학술위원회의 개입을 요청하고 작성된 학생 건의서 및 학생 건의 답변서 원본 및 두 번째 결과를 포함한 기타 관련 문서를 제공합니다. 문서작성은 학생이 교육기관을 상대로 해당 교육기관이 적절한 검토 절차를 준수되지 않았다고 문제 제기한 내용에 대한 증거를 포함해야 합니다.

해당 교육기관에 결정내용에 대한 항소 제기는 그 결과가 접수된 후 근무일 기준으로 10 일 이내에 학술위원회 위원장에게 서면으로 제출되어야 합니다.

고충처리가 진행되는 동안 학생은 계속 등록된 상태로 있습니다. 학술위원회의 결정은 최종 결정입니다.

학생이 학술위원회의 결정을 수락하지 않고 그 문제를 더 진행하기를 원한다면, 본부 학장은 3.4.2의 마지막 단락에 기재된 내용에 따라 진행할 것입니다.

3.6.2 대학원 리서치 학생의 논문지도, 진도, 졸업후보 및 논문심사에 관한 불만사항

이러한 불만은 다음을 참조하십시오:

- 불만족스러운 논문지도;
- 만족스러운 학생의 진도와 관련된 분쟁;
- 최종 연장을 포함하여 졸업후보와 관련된 쟁점;
- 논문심사 결과.

3.6.2.1 논문지도, 진도 또는 최종 연장과 관련된 분쟁

학생은 정식으로 고충처리 절차를 시작하기 전에 지도교수(들) 및 리서치 책임자 (Director of Research)와의 토론을 통해 이의제기를 해결하기 위한 합리적인 시도를 해야합니다.

문제가 비공식적으로 해결되거나 3.4.2에 명시된 고충처리 절차의 초기단계 조치에 따라 해결되면 기존 기록에 대한 변경사항은 연구위원회에서 검토하고 비준해야하며, 해당되는 경우 연구위원회에서는 학술위원회(Academic Board)에 보고해야 합니다 .

결의내용이 없고 학생이 그 문제를 더 진행하기를 원한다면, 학생은 3.4.2에 명시된대로 정식으로 이의제기를 제출해야 하며, 고충처리 위원회 설립을 위해 본부 학장에게 요청할 수 있습니다. 이 경우 고충처리 위원회가 소집되어 근무일 기준으로 10 일 이내에 추천안을 제출해야 합니다. 학회 위원회 위원장과 연구위원회 위원 및 본부 학장 3 명이 위원으로 구성됩니다. 추천안은 학생, 연구위원회 및 학술위원회에 통보되며, 해당 위원회는 고충처리 위원회의 보고를 수락하거나 또는 상이하게 결정할 수 있습니다. 본부 학장은 결과를 학생에게도 알립니다. 학생이 학술위원회의 결정을 수락했는지 여부를 불문하고 SCD 고충처리 담당자는 학생과 함께 학생 건의 답변서 양식을 작성하고 위의 3.4.2에 나와있는대로 추가조치를 취하여 각 상황에 따라 대처합니다. 고충처리가 진행되는 동안 학생은 계속 등록된 상태로 있습니다.

3.6.2.2 논문심사 결과와 관련된 분쟁

네 종류의 SCD 리서치 학위 모두에 대한 심사과정은 리서치 학위 규칙(Research Degrees Regulations) A.15 조항에 따라 리서치 학위 규칙에 명시되어 있으며 B.4.6, C.4.6, D.4.6 및 E.4.6의 개별 학위에 따라 각각 반복됩니다. 각각의 경우 연구위원회가 논문심사 교수의 보고서에서 불확실성을 유추할 경우, 추가 심사관 또는 구두 또는 서면 시험을 채택하여 연구위원회의 최종 추천내용 및 학술위원회의 최종 결정을 안내할 조항이 마련되어 있습니다. 학생이 학술위원회의 결정을 수락하지 않고 이를 더 진척하고자하는 경우, 학생은 SCD 학생 건의서 양식을 사용하여 본부 학장에게 불만을 제기할 수 있습니다. 이 상황에서 고충처리 담당자 역할을 맡게 될 때, 본부 학장은 학생을 학생옹호 담당자에게 지원을 요청하고 그 문제가 외부

고충처리 책임자 또는 유학생 옴부즈먼에게 회부되고 3.4.2 에 명시된 결론에 도달하도록 조정합니다

저자, 이전 또는 최근의 (직책)	디안 스피드 (본부 학장)
최종승인 (날짜)	학술위원회 [Academic Board] (2016 년 11 월)
재검토 일정	최종승인 날짜로부터 5 년 후
이전 승인	학술위원회(2014 년 6 월), 이사회(2014 년 6 월), 이사회 (2009 년 2 월)
2017 년 1 월 1 일 이후 기타 수정내용	

학생 건의서 접수 안내

시드니신학대학(SCD)의 재학생이나 졸업생 중에서 재학중에 차별대우, 괴롭힘, 욕설, 희생시킴, 기타 불공정한 처우를 받았다고 여겨지면 정식으로 '학생건의서'라는 문서를 작성하여 SCD의 'Student Grievance Policy and Procedures' (학생건의 정책과 절차)에 따라서 불만사항을 접수할 수 있으며, 이 문건 양식은 SCD의 공식 웹사이트 scd.edu.au 또는 한국신학부 웹사이트인 kst.scd.edu.au에서 열람할 수 있습니다.

정식으로 불만을 접수하는 과정은 '건의'라고 합니다. 정식으로 불만사항을 건의하는 사람은 '건의자', 학생건의에 대하여 답변 책임이 있는 사람은 '응답자'라 합니다.

정식건의는 학업에 관련된 것일 수도 있고 학업과는 무관한 사생활에 관한 것일 수도 있습니다. 그러나 교과과정이나 교습에 관한 학생들의 피드백과는 다른 것입니다.

건의사항은 SCD 교과 과정이 제공되는 교육기관에 접수될 수 있으며 학위인증기관인 SCD 본부에다 제기할 수도 있습니다. 연구학위(리서치)과정 학생들은 SCD 본부의 적용을 받습니다. 건의사항은 초기에 교육기관(회원학교, MI,와 한국신학부, KST)에 제출될 수 있지만, 만족스럽게 해결되지 않으면 SCD 본부로 회부 될 수 있습니다.

SCD의 '학생건의 정책 및 절차'는 건의가 제기된 캠퍼스의 소재지, 학생의 거주지 또는 학습 방식에 관계없이 현재 또는 이전에 SCD 과정에 등록된 모든 학생에게 적용됩니다.

학생건의 정책 및 절차의 적절한 이행에 대한 궁극적인 감독의 책임은 건의 절차에 대한 감독을 본부 학장에게 위임하는 SCD 이사회에 있습니다. 이 과정은 (i) 각 교육기관, (ii) 본부 학장실 (SCD 수준)의 지정된 사람들에 의해 수행됩니다. 두 단계 모두 학생 고충처리 책임자로 지정된 사람은 과정의 진행자 및 조력자 역할을 하고 학생옹호 담당자로 임명된 변호자는 학생이 정당한 결과를 얻는 절차를 밟는 것을 돕기 위해 제공됩니다. 학생은 임명된 사람이 어떤 이유로든 받아들일 수 없는 경우 대체 학생고충처리 책임자 또는 학생옹호 담당자를 요청할 권리가 있습니다. 학생은 또한 친구나 가족이 동행하는 것을 선택할 수 있습니다.

건의사항이 교육기관이나 SCD 본부 수준에서 해결되지 않으면 해당 건의사항은 SCD에 의해서 내국인 학생의 경우 SCD의 외부 학생 고충처리 책임자에게 회부되며 유학생의 경우 유학생 옴부즈먼에게 직접 회부됩니다.

학생은 고충처리 과정에서 아무에게도 비용을 지불하지 않아도 됩니다.

건의사항의 접수를 원하거나 그 과정에 대하여 간단히 문의하고자 하는 학생은 통상적으로 소속 교육기관에서 학생고충처리 책임자로 지정된 사람을 접촉해야 하지만 교장, 학장 (한국신학부) 또는 SCD 본부 학장을 접촉할 수 있으며, 초기 도움의 요청을 위해서 다른 직원을 접촉할 수 있습니다.