

고충신고가 처리되는 과정

iStudent Complaints 에 불만을 제기

본사는 고충신고 접수 시로 이메일 또는 우편을 통해 서면으로 접수 인정 여부를 알려드립니다

또는

만약 계약상의 분쟁이나 금전적인 분쟁에 대한 고충신고가 아닐 경우에는 NZQA가 후속 조치를 취할 수 있도록 고충신고를 전달합니다

조사 과정

- 학생에게서 추가 정보를 수집합니다
- 필요할 경우 통역 서비스를 제공합니다
- 고충신고를 검토하여는
- 교육 기관과 접촉하여 고충신고 접수 사항에 대해 통지하고 어떤 조사 과정을 밟았는지 논의합니다

결과

- 학생은 고충신고를 철회할 수 있습니다
- 학생과 교육 기관 양측이 합의할 수 있습니다

협상

- 본사는 학생과 교육기관이 협상을 통해 양측 모두 동의하는 조정 합의점에 도달할 수 있도록 지원합니다

결과

- 협상과 중재 과정을 통해 합의에 도달합니다

중재

- 양측이 초기 단계에 합의에 도달하지 못할 경우, 본사는 중재를 통한 조정을 시도합니다

결과

- 판정인이 판정을 내립니다

판정

- 중재를 통해 합의가 이루어지지 않을 경우, 판정인에게 사안이 전달되며 판정인은 법적 구속력이 있는 조정 결정을 내립니다