

投訴和上訴政策

1. 目的

- a. Westbourne Grammar School 的投訴和上訴政策的目的是向學生提供機會利用程序來促成對爭議或投訴的解決。
- b. 內部投訴和上訴程序屬調解性質，並非法律行動。

2. 內部投訴解決

- a. 首先，Westbourne Grammar School 要求試圖通過對投訴的調解或非正式解決程序以非正式的途徑解決問題。
- b. 學生應該首先聯絡留學生協調員，嘗試對投訴的調解或非正式解決程序。
- c. 如果事情無法通過調解解決，則將轉給入學和市場部主任，按照 Westbourne Grammar School 的內部正式投訴和上訴處理程序處理。入學和市場部主任將不斷向校長告知投訴的進程。

3. 正式投訴處理程序

- a. 申訴程序保密，任何投訴或上訴事宜都僅限相關各方以及直接涉及投訴處理程序的人員知曉。
- b. 學生必須以書面形式向學校告知投訴或上訴的性質和詳細情況。
- c. 書面投訴或上訴應提交給入學和市場部主任。其副本將提供給校長，並保留在學生檔案中。
- d. 如果學生因學校意圖報告其不良出勤率、學業進步不佳、休學或退學而要使用投訴和上訴程序，學生從收到通知起有 20 天時間可以提出上訴。
- e. 學生可以免費使用內部投訴和上訴程序。
- f. 每個投訴人都有機會向入學和市場部主任及校長講述其原因。
- g. 學生在所有相關會議中都能有支持人員陪伴和協助。請參見下文定義。
- h. 正式申訴程序將在投訴或上訴提交給入學和市場部主任後的 10 個工作日內開始。
- i. 入學和市場部主任及校長可能會聯絡與投訴相關的其他方面。
- j. 校長就投訴或上訴做出決定後，學生將以書面形式被告知結果及原因。所有文件都將保存在學生的檔案中。
- k. 如果申訴程序的結果對學生有利，Westbourne Grammar School 將立即實施其決定以及所要求的任何糾正和預防措施。
- l. Westbourne Grammar School 承諾在 10 個工作日內完成所有的申訴程序。

- m. 上訴程序期間，學生的學籍將得到保持。除非另行決定，否則學生仍應按要求照常在 Westbourne Grammar School 上所有的課。

4. 外部上訴程序

- a. 如果投訴程序的結果對學生不利，或學生對投訴程序的結果不滿，學校將告知學生他們可以獲得的費用很低或免費的外部投訴和上訴程序。

- b. Westbourne Grammar School 的外部投訴和上訴程序使用的外部機構為：
維州糾紛解決中心 (Dispute Resolution Centre of Victoria)
Level 4, 456 Lonsdale Street
Melbourne 3000
電話：(03) 9603 8370

5. 定義

- a. 工作日 – 學期內星期六、星期天或公共假日以外的任何日子
- b. 學生 – 在 Westbourne Grammar School 入學的學生
- c. 支持人員 – 申訴不涉及的朋友 / 教師 / 親屬。這不包括法律從業人員或教育代理機構