

## Complaints and Appeals Policy

### นโยบายการร้องเรียนและการยื่นอุทธรณ์

1. จุดประสงค์
  - a. จุดประสงค์ของนโยบายการร้องเรียนและการยื่นอุทธรณ์ของ Westbourne Grammar School มีไว้เพื่อให้นักเรียนได้มีโอกาสที่จะเข้าถึงขั้นตอนการแก้ไขข้อโต้แย้งหรือการร้องเรียน
  - b. ขั้นตอนการร้องเรียนภายในและขั้นตอนการยื่นอุทธรณ์เป็นแค่การไกล่เกลี่ยและไม่ได้เป็นเชิงกฎหมาย
2. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนภายใน
  - a. ในขั้นแรก Westbourne Grammar School ขอให้พยายามแก้ไขอย่างไม่เป็นทางการก่อนโดยผ่านขั้นตอนการประนีประนอม/การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการ
  - b. นักเรียนควรติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงานนักเรียนต่างชาติ (International Student Coordinator) ในขั้นต้นเพื่อพยายามประนีประนอม/แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการก่อน
  - c. ถ้าปัญหานั้นไม่สามารถแก้ไขผ่านการประนีประนอมได้ ปัญหานั้นจะถูกส่งต่อไปให้กับผู้อำนวยการฝ่ายการรับสมัครและการตลาด (Director of Admissions & Marketing) และจากนั้นก็จะเป็นขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในและการยื่นอุทธรณ์อย่างเป็นทางการของ Westbourne Grammar School ผู้อำนวยการฝ่ายการรับสมัครและการตลาดจะรายงานต่อผู้อำนวยการโรงเรียนในเรื่องความคืบหน้าของการร้องเรียน
3. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ
  - a. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ จะถูกเก็บเป็นความลับและเรื่องร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ทุกกรณี จะเป็นเรื่องระหว่างบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและบุคคลที่มีส่วนร่วมโดยตรงกับขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น
  - b. นักเรียนต้องแจ้งให้ทางโรงเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและรายละเอียดของการร้องเรียนหรืออุทธรณ์
  - c. นักเรียนจะต้องยื่นหนังสือร้องเรียนหรือหนังสืออุทธรณ์ให้กับผู้อำนวยการฝ่ายการรับสมัครและการตลาด โดยสำเนาจะถูกส่งต่อไปให้กับผู้อำนวยการโรงเรียนและเก็บไว้ในแฟ้มประวัติของนักเรียน
  - d. หากนักเรียนต้องตกอยู่ในขั้นตอนการร้องเรียนและอุทธรณ์อันเนื่องมาจากทางโรงเรียนมีการรายงานเรื่องจำนวนเวลาการเข้าเรียนต่ำกว่ากำหนด ความก้าวหน้าทางหลักสูตรการเรียนไม่เป็นที่น่าพอใจ หรือถูกพักการเรียนหรือถูกยกเลิกการลงทะเบียน นักเรียนจะมีเวลา 20 วันนับจากวันที่ได้รับจดหมายเตือน ในการยื่นอุทธรณ์
  - e. นักเรียนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในขั้นตอนการร้องเรียนและการอุทธรณ์ภายใน

- f. ผู้ร้องเรียนแต่ละคนมีโอกาสนำเสนอกรณีของตนต่อผู้อำนวยการฝ่ายการรับสมัครและการตลาด และผู้อำนวยการโรงเรียน
  - g. นักเรียนสามารถนำผู้สนับสนุนหรือผู้ช่วยเหลือเข้าร่วมในการประชุมที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง หมายความว่า ความหมายของคำจำกัดความด้านล่าง
  - h. ขั้นตอนการร้องเรียนอย่างเป็นทางการนี้ จะจัดขึ้นภายใน 10 วันทำการหลังจากยื่นคำร้องเรียนหรืออุทธรณ์ให้กับผู้อำนวยการฝ่ายการรับสมัครและการตลาด
  - i. ผู้อำนวยการฝ่ายการรับสมัครและการตลาดและผู้อำนวยการโรงเรียนอาจเรียกพบบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรร้องเรียนนั้นๆ
  - j. เมื่อผู้อำนวยการโรงเรียนได้ตัดสินใจเกี่ยวกับการร้องเรียนหรืออุทธรณ์แล้ว นักเรียนจะได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรถึงผลการตัดสินใจและเหตุผลของผลการตัดสินใจ สำเนาของเอกสารทุกฉบับจะเก็บไว้ที่แฟ้มประวัตินักเรียน
  - k. ถ้าขั้นตอนการยื่นคำร้องเรียนได้ตัดสินใจให้เอื้อประโยชน์แก่ฝ่ายนักเรียน ทาง Westbourne Grammar School จะดำเนินการตามการตัดสินใจและดำเนินการตามขั้นตอนการแก้ไขและการป้องกันโดยทันที
  - l. Westbourne Grammar School จะเป็นฝ่ายสรุปผลสุดท้ายของการยื่นคำร้องเรียนทุกเรื่องภายใน 10 วันทำการ
  - m. สำหรับระยะเวลาของขั้นตอนการอุทธรณ์นั้น นักเรียนจะยังคงรักษาสิทธิการลงทะเบียนอยู่ ผลคะแนนการเข้าเรียนที่ Westbourne Grammar School จะเป็นปกติเหมือนกับที่ได้ระบุไว้แล้วเสียแต่จะมีการแจ้งให้เป็นอย่างอื่น
4. ขั้นตอนการยื่นอุทธรณ์ภายนอก
- a. ถ้าหากการยื่นคำร้องเรียนไม่ได้ตัดสินใจให้นักเรียนชนะหรือว่านักเรียนไม่พอใจกับผลการตัดสินใจของการยื่นคำร้องเรียน นักเรียนก็จะได้รับแจ้งให้ยื่นคำร้องเรียนและอุทธรณ์ภายนอกที่จัดให้โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดหรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย
  - b. องค์กรภายนอกที่ Westbourne Grammar School ใช้สำหรับขั้นตอนการร้องเรียนและอุทธรณ์ภายนอกคือ:

Dispute Resolution Centre of Victoria  
Level 4, 456 Lonsdale Street  
Melbourne 3000  
โทรศัพท์: (03) 9603 8370
5. คำจำกัดความ
- a. วันทำการ – ทุกวันยกเว้นวันเสาร์ อาทิตย์ หรือวันหยุดราชการระหว่างช่วงเปิดภาคเรียน

- b. นักเรียน – นักเรียนที่ลงทะเบียนเรียนที่ Westbourne Grammar School
- c. บุคคลผู้สนับสนุน – เพื่อน ครู ญาติที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน นี้ไม่รวมถึงทนายหรือตัวแทนด้านการศึกษา