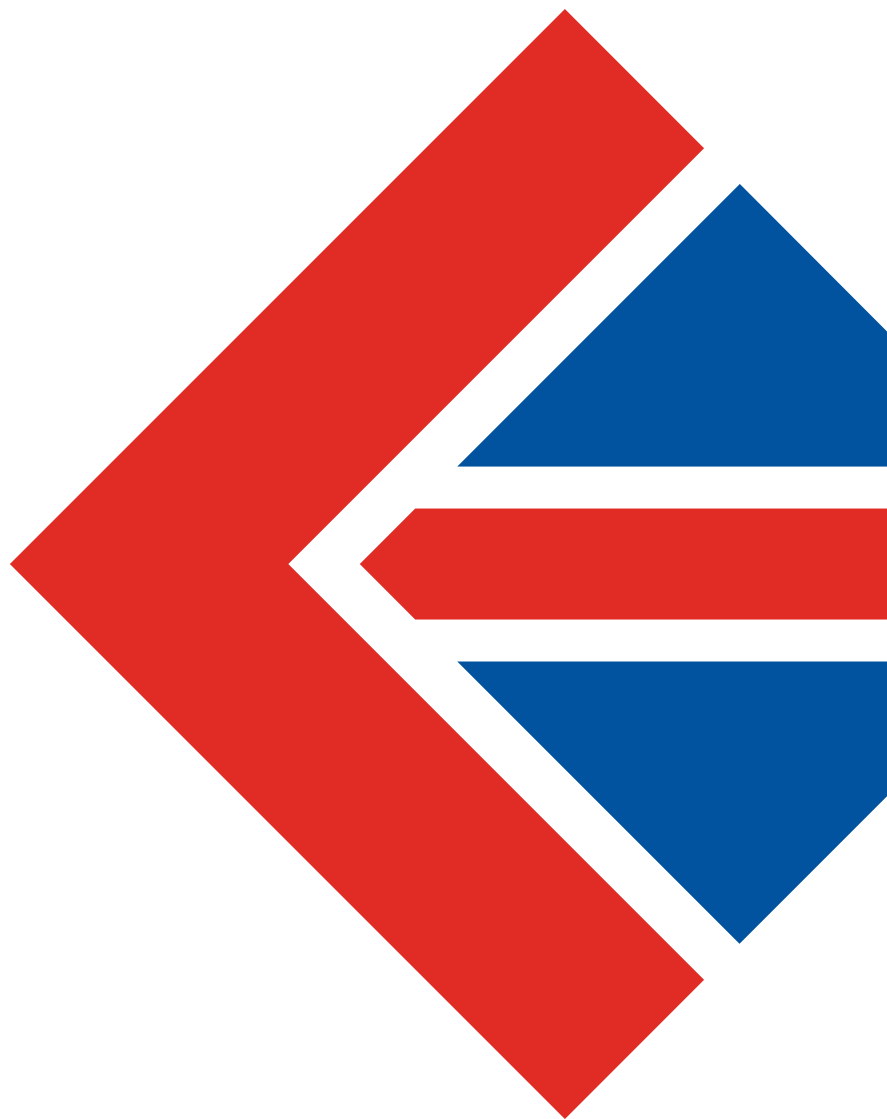


# STUDENT COMPLAINTS' PROCEDURE

(Korean)



## English UK 회원사 기관에 대한 고충사항

본 문서에서는 English UK가 어학센터 회원사에 대한 고충사항을 처리하는 방법에 대해 간략히 설명합니다.

### 배경

연간 약 400,000명의 학생들이 English UK 회원사인 어학원, 대학교 또는 칼리지에서 영어 어학연수 과정을 이수하고 있습니다. 매년 35건의 고충사항이 접수되고 있으며 이 중 약 3/4이 심사를 위해 별도의 고충처리위원회에 회부되고 있습니다.

English UK 회원사는 모두 Accreditation UK(예전에는 영국 인증 체계 상의 영어라고 했었음)의 인증을 받았으며 이 인증은 저희와 영국문화원이 함께 채택하고 있습니다. 여기에는 4년마다 시행되는 독립적인 정기 검사와 검사관이 불시에 방문하여 검사하는 비정기 검사가 있습니다. 회원사는 인증 체계 상 필요한 기준을 항상 준수해야 합니다. 인증 체계의 기준은 영국문화원 웹사이트에서 확인할 수 있습니다([www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm](http://www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm) 참조).

저희는 모든 고충사항을 신중하게 처리하며 최대한 원만히 해결되도록 노력하고 있습니다.

### 절차

여러분의 고충사항을 처리하기 위한 절차는 여러분이 현재 등록한 학습 기관의 유형에 따라 다릅니다. 아래에서 해당하는 섹션을 참조하시기 바랍니다.

1. 사립 어학원에 대한 고충사항
2. 대학교/상위 교육 기관에 대한 고충사항
3. 직업교육 칼리지에 대한 고충사항

#### 1. 사립 어학원에 대한 고충사항

모든 회원사 어학원에는 내부 고충처리 절차가 있습니다. 해당 어학원이 자신의 고유한 절차를 어기지 않는 한 저희가 고충사항을 접수하지 않습니다. 등록된 어학원에 대해 고충사항이 생긴 경우, 우선 어학원 원장 또는 해당 직원(교육 담당관, 숙소 담당관 또는 학생 상담관 등)과 면담하십시오.

어학원 측으로부터 만족스런 결과를 얻지 못하면 English UK의 대표이사 앞으로 서한을 보내주시거나 tony@englishuk.com으로 이메일을 보내주시기 바랍니다(영문으로 작성).

전화로는 접수하지 않으며 이는 고충처리위원회에 회부해야 하는 경우 고충사항에 대한 기록이 필요하기 때문입니다.

저희는 회원사 어학원에서 영어 어학연수 과정을 수강하는 외국인 학생의 고충사항만 취급할 수 있습니다. 다음의 경우 고충사항을 접수하지 않습니다.

- 어학원과의 문제에 대해 교사나 기타 직원, 유학원 또는 호스트 가족의 고충사항,
- 이름을 밝히기 거부하는 사람의 고충사항,
- 컴퓨터 또는 비즈니스 과정, 업무 현장 실습 등과 같은 교육 과정의 고충사항(회원사 어학원에서 수행되는 경우도 마찬가지) 또는
- English UK의 정식 회원사가 아닌 어학원에 대한 고충사항.

비록 예외적인 경우가 있기는 하지만 6개월 전에 완료된 교육 과정에 대한 고충사항은 일반적으로 접수하지 않습니다.

저희는 학생 본인 대신 가까운 친족(부모, 형제자매 또는 삼촌 등)이 대리하는 고충사항도 접수합니다. 학생이 대리인을 지정한 경우 해당 대리인에 의한 고충사항도 접수합니다.

고충사항 접수 시 사실 관계를 밝히고 여러분의 사례를 입증하는 관련 서류(등록서, 송장, 서면 등)의 사본을 첨부하십시오. 등록 시 여러분이 승인한 어학원의 약관에 주의하십시오. 고충사항을 어학원과 직접 해결하기 위해 여러분이 수행한 행위를 기재하십시오.

English UK에서 여러분의 고충사항을 접수하면 접수 사실을 여러분에게 서면으로 통지하며 동시에 관련 어학원 원장에게 2주 이내 회신을 요청하는 서면도 발송합니다. 당사는 어학원 측의 회신을 바탕으로 여러분에게 서면으로 회신할 것입니다.

처리 결과가 만족스럽지 않으면 저희가 여러분의 의견을 어학원 측에 서면으로

통지하며 재고할 것을 요청합니다. 저희는 어학원 측의 회신을 여러분에게 통지할 것입니다.

어학원 측의 2차 회신도 만족스럽지 않은 경우 해당 고충사항은 독립적인 고충처리위원회로 회부됩니다. 저희는 해당 고충처리에 대한 모든 서면을 이 위원회로 송부하며 위원회는 고충처리에 도움이 될 수 있는 기타 서류가 더 있는지 요청할 수 있습니다. 위원회에서는 해당 고충에 대해 확인하기 위해 어학원, 고충 또는 관련된 사람에 대한 질문을 할 수 있습니다. 위원회는 결정사항을 보고서로 제출할 것입니다. 이 보고서는 여러분과 어학원 측에 전달될 것입니다. 어학원 측은 위원회의 결정에 따라야 합니다. 위원회는 대략 4~6주 사이에 결정을 내립니다. 여러분에게 청구되는 비용은 없으며 고충처리위원회에 회부되어도 여러분의 후속 법적 조치를 수행할 수 있는 권리가 침해당하지 않습니다. 고충처리위원회의 절차는 학생의 입장에서 고충사항을 처리할 때 상대적으로 신속히 처리되며 비용이 들지 않습니다.

고충처리위원회에서 결정을 내리고 이에 따라 수행되면 English UK 고충처리 절차가 완료된 것입니다. 고충처리위원회는 어학원이나 학생과의 후속 연락에는 관여하지 않으며 English UK는 고충처리위원회의 결정을 최종 결정으로 간주합니다.

여러분이 본 절차 중 언제든지 어학원에 대해 소송을 시작하기로 결정하는 경우 English UK는 우리의 어떤 의견도 소송에 편파적인 영향을 끼치지 않도록 하기 위해 소송이 완료되기 전까지는 여러분의 고충사항에 대한 심사를 중지합니다.

## 연락처

연락처: The Chief Executive, English UK, 219 St John Street, London, EC1V 4LY

또는 이메일: [tony@englishuk.com](mailto:tony@englishuk.com)

## **2. 대학교/상위 교육 기관에 대한 고충사항**

여러분은 고충사항에 대해 우선 담당 교육 과정 강사와 상담해야 하며 그 후 상위 교육 기관의 내부 고충처리 절차에 따라야 합니다. 내부 고충처리 절차를 준수해도 만족스럽게 해결된 것 같지 않으면 상위 교육 기관의 독립적인 심판관에게 고충처리를 의뢰할 수 있습니다.

자세한 내용은 웹사이트 [www.oiahe.org.uk](http://www.oiahe.org.uk)를 방문하거나 The Office of the

Independent Adjudicator for Higher Education, Fifth Floor, Thames Tower, Station Road, Reading RG1 1LX로 연락하거나 [enquiries@oiahe.org.uk](mailto:enquiries@oiahe.org.uk)로 이메일을 보내십시오.

### 3. 직업교육 칼리지에 대한 고충사항

여러분은 우선 칼리지의 내부 고충처리 절차에 따라 고충사항을 등록해야 합니다. 만족스럽게 처리되지 않은 것 같고 인증서가 발급되는 영어 어학연수 과정에 관한 고충사항인 경우 여러분은 관련 심사 위원회 또는 인증서 발급 기관에 의뢰를 요청할 수 있습니다. 고충사항이 학습에 관한 것이 아닌 경우 지역 또는 Learning and Skills Council에 고충사항을 의뢰할 수 있습니다. 자세한 내용은 해당 웹사이트 [www.lsc.gov.uk](http://www.lsc.gov.uk)를 참조하십시오.



**Registered Office** 219 St John Street London EC1V 4LY

**t** +44 20 7608 7960

**e** [info@englishuk.com](mailto:info@englishuk.com)

**f** +44 20 7608 7961

**w** [www.englishuk.com](http://www.englishuk.com)