

## 유학생 옴부즈맨

### 학생들을 위한 자주 묻는 질문과 기타 민원

#### *옴부즈맨이란 무엇입니까?*

옴부즈맨은 호주의 기업 및 정부기관과 문제가 있는 사람들을 도와주는 민원 조사관입니다. 여러 기업과 정부 부처에 대해 다양한 옴부즈맨이 있습니다.

옴부즈맨 서비스는 무료이며 독립적이고 공정합니다. 옴부즈맨은 어느 일방에 치우치지 않습니다.

기업이나 정부가 과오를 범했거나 누군가를 부당하게 대우한 사실이 확인되면 옴부즈맨이 관련 해결책을 제시할 수 있습니다. 해결책의 예로는 사과 또는 보다 나은 정보 제공, 새로운 결정이나 환불 조치 등을 들 수 있습니다.

#### *유학생 옴부즈맨은 어떤 일을 합니까?*

유학생 옴부즈맨은 호주의 사립 교육 및 훈련 기관과 유학생 간의 문제에 대한 민원을 조사합니다.

등록된 사립 교육기관의 결정이나 조치가 불만스러운 경우에 당사자는 먼저 해당 기관의 내부 민원과 탄원 절차에 대해 알아봐야 합니다. 해당 교육기관에 불만을 제시했지만, 그 결과가 만족스럽지 않는 경우에는 이를 옴부즈맨에 민원으로 제기할 수 있습니다.

#### *공공 및 정부 교육기관에 대한 민원이 있는 경우에는 어떻게 합니까?*

[해당 주 및 테리토리의 옴부즈맨](#)에 연락해야 합니다.

#### *누가 유학생 옴부즈맨에 민원을 제기할 수 있습니까?*

호주에 있는 유학생과 호주에 곧 도착할 예정인 학생은 호주에 등록된 사립 교육기관의 행위나 결정에 관해 옴부즈맨에 연락할 수 있습니다. 유학생과 사립 교육기관과의 문제가 염려되는 유학생의 부모나 친구도 옴부즈맨에 연락할 수 있습니다. 하지만 해당 유학생이 이를 허락해야 합니다.

#### *무엇에 관해 민원을 제기할 수 있습니까?*

사립 교육기관이 규정을 제대로 준수하지 않거나 본인이 불공정한 대우를 받고

있다고 여겨진다면 해당 교육기관에 대해 민원을 제기할 수 있습니다. 다음과 같은 문제로 민원을 제기할 수 있습니다.

- 과정 입학 거절
- 수업료 및 환불
- 과정 또는 교육기관 변경
- 과정 진도 및 출석
- 등록 취소
- 교육기관에서 알선한 숙박시설과 일자리
- 유학원의 부정확한 정보 제공

유학생 옴부즈맨은 호주나 해외에 교육기관을 홍보하기 위해 해당 기관과 계약을 맺은 유학원에 대한 민원도 조사할 수 있습니다.

교육기관이 타당한 행위를 하지 않거나 조치하는데 시간이 너무 많이 걸린다면, 예컨대 통상적인 기간 내에 해당 학생에게 결과를 알려주지 않거나 교육기관과의 서면 계약에 포함된 서비스를 제공하지 않는 경우에도 민원을 제기할 수 있습니다.

### ***유학생이란 누구입니까?***

유학생은 호주에서 학생비자로 학업을 수행하는 학생을 말합니다. 유학생을 일컬어 국제학생이라고도 합니다.

학생비자로 호주에 있거나 곧 도착할 예정인 경우에 해당 학생이 학교나 대학교 또는 기타 등록된 사립 교육기관과 문제가 있다면 유학생 옴부즈맨에 연락할 수 있습니다.

### ***교육기관이란 무엇입니까?***

호주에는 여러 가지 명칭의 교육 및 훈련 기관으로 스쿨, 칼리지, 아카데미, 인스티튜션, 유니버시티, 주립기술전문대학(TAFE), 공인훈련기관(RTO) 등이 있습니다. 이러한 시설이 모두 '교육기관'에 해당합니다.

### ***사립과 공립 교육기관의 차이점은 무엇입니까?***

민간 기업인 교육기관을 '사립 교육기관'이라고 합니다. 정부 교육기관은 '공립 교육기관'이라고 부릅니다.

### ***등록된 교육기관은 무엇입니까?***

모든 교육기관은 해당 과정에 유학생을 입학시키기 전에 호주 정부의 '유학생을 위한 기관 및 과정의 연방 등록부(CRICOS)'에 등록해야 합니다. CRICOS 웹사이트 [cricos.deewr.gov.au](http://cricos.deewr.gov.au)를 방문하면 교육기관과 과정의 등록 여부를 확인할 수

있습니다.

### **본인을 대신하여 다른 사람이 옴부즈맨에 연락할 수 있습니까?**

그렇습니다. 본인을 대신하여 친구나 가족과 같은 다른 사람이 옴부즈맨에 연락하기를 원할 수도 있습니다. 다만 본인이 해당 제삼자가 연락할 수 있도록 이를 허락해야 합니다.

유학생이 집단으로 동일한 문제가 있는 경우라면 공동으로 옴부즈맨에 하나의 민원으로 신청할 수 있습니다.

### **민원을 신청할 때 본인 이름을 밝혀야 합니까?**

아닙니다. 본인의 이름과 세부 연락처를 남기지 않고 문제를 밝힐 수 있으며, 이를 익명 민원이라고 합니다.

그래도 민원을 조사하지만, 민원 신청인에게 연락이 불가하여 진행 사항을 알려드리지 못할 수도 있습니다. 그리고 해당 문제의 내용에 따라 민원 당사자가 누구인지도 모르는 상황에서는 조사하지 못할 수도 있습니다.

### **옴부즈맨은 제기한 민원을 어떻게 조사합니까?**

어떤 문제에 관해 옴부즈맨에 연락할 때, 민원 신청인을 도와줄 수 있는지 여부를 면밀하게 검토합니다. 일부 사례에서는 옴부즈맨이 해당 민원을 조사하지 않기로 결정할 수도 있습니다. 이는 다음과 같은 이유 때문입니다.

- 해당 교육기관에 먼저 민원을 제기하지 않은 경우
- 다른 기관의 도움이 보다 나은 경우

옴부즈맨이 조사하지 **않기로** 결정한 경우에는 해당 사유를 알려드립니다.

제기한 민원을 조사하는 경우에 옴부즈맨이 해당 교육기관에 연락하여 자초지종을 확인합니다. 필요한 정보를 모두 수집한 후에 교육기관이 자체 규정과 방침, 절차를 제대로 준수했는지 그리고 해당 당사자를 공정하게 대우했는지 여부를 결정합니다. 저희가 결정한 내용과 이유를 본인에게 알려드립니다.

옴부즈맨은 학업 성과에 대해서는 판단할 수 없습니다. 예컨대, 교육기관에서 학생의 진도 과정이나 출석 요건이 불충분하다고 결정한 경우에 이에 관해서 옴부즈맨이 새로운 결정을 내릴 수가 없습니다. 그 대신 교육기관이 결정을 내리는 과정에서 규정을 올바르게 준수했는지 그리고 해당 학생을 공정하게 대우했는지 여부를 확인할 수 있습니다.

### **민원을 조사하는데 얼마나 걸립니까?**

민원 조사에 소요되는 시간은 저마다 다릅니다. 일부는 해결하기가 간단한 반면에 어떤 문제는 한층 복잡하여 조사에 시간이 더 많이 걸립니다. 옴부즈맨은 민원 처리 과정에 대해 민원 신청인에게 알려드립니다.

### **옴부즈맨은 민원을 어떻게 해결할 수 있습니까?**

해당 교육기관의 실수나 부당행위 사실이 확인되면 옴부즈맨은 다음과 같은 조치를 요구할 수 있습니다.

- 사과
- 결정의 변경 또는 재심
- 보다 나은 정보 제공
- 방침이나 절차 개선
- 금액 환불
- 기타 조치 행위

### **옴부즈맨에게 제공하는 정보는 비밀로 유지됩니까?**

유학생 옴부즈맨이 문제를 조사하려면 일반적으로 민원 발생 경위를 확인하기 위해 해당 교육기관에 민원 관련 정보를 일부 제공해야 합니다. 민원인이 옴부즈맨에게 특정 정보의 제공 금지를 요청한 경우가 아니라면, 민원인의 이름과 민원 내용 같은 정보를 제공할 수 있습니다.

옴부즈맨은 민원 신청인의 정보를 존중하여 비밀로 취급하며 호주의 개인정보보호법에 따라 해당 정보를 수집, 보관, 사용, 공개합니다.

### **유학생 옴부즈맨에 민원 제기를 이유로 교육기관이 해당 학생을 이민부에 보고할 수 있습니까?**

아닙니다. 옴부즈맨에 민원을 제기한 이유로 해당 학생을 이민부에 보고할 수 없습니다.

### **유학생 옴부즈맨에 민원을 제기하면 해당 교육기관이 이민부에 보고하는 것을 제지할 수 있습니까?**

교육기관이 학생의 과정 진도나 출석이 불충분하여 이민부에 보고하려는 의도를 민원으로 제기한 경우에 교육기관은 옴부즈맨의 조사가 끝날 때까지 기다린 다음에 보고해야 합니다.

아울러 교육기관은 옴부즈맨이 민원을 조사하는 동안에 해당 학생의 등록을 유지해야 합니다.

옴부즈맨은 민원 조사의 시작과 종료 시기를 민원인과 해당 교육기관에 통보합니다. 조사 결과에 따라 해당 교육기관도 민원인에게 통보해야 할 수도 있습니다.

그밖에 다른 문제로 민원을 제기한 경우에는 교육기관이 옴부즈맨의 조사 결과를 기다릴 필요가 없이 언제든지 해당 학생을 보고할 수 있습니다.

교육기관이 이미 학생을 보고했다고 여겨진다면 당사자는 즉시 이민시민부(DIAC)에 연락하여 본인의 비자 문제를 의논해야 합니다. 참조: [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au) 세부 연락처

누구와 의논해야 할지 애매한 경우에는 옴부즈맨에 연락하여 알아보십시오.