

# Việc giải quyết khiếu nại của sinh viên

Đại học Victoria có chính sách Giải quyết Khiếu nại của Sinh viên để hướng dẫn bạn qua các bước mà bạn có thể thực hiện để giải quyết các vấn đề liên quan đến thời gian của bạn tại Đại học. Quy trình giải quyết khiếu nại bao gồm ba giai đoạn, nhưng chúng tôi hy vọng là vấn đề của bạn được giải quyết ngay tại giai đoạn thứ nhất.

[Chính sách Giải quyết Khiếu nại của Sinh viên \(Student Complaint Resolution policy\)](#)

## Trong trang này

- [Các bước đầu tiên để giải quyết quan ngại của bạn \(First steps to resolving your concerns\)](#)
- [Nếu khiếu nại của bạn không được giải quyết \(If your complaint is not resolved\)](#)
- [Câu hỏi thường gặp về các khiếu nại của sinh viên \(Frequently asked questions about student complaints\)](#)
- [Tìm câu trả lời cho các câu hỏi tổng quát, hoặc đưa ra nhận xét \(Find answers to general questions, or make a comment\)](#)
- [Thanh tra viên bang Victoria \(The Victorian Ombudsman\)](#)

## Các bước đầu tiên để giải quyết quan ngại của bạn

Đôi khi, việc giải quyết một vấn đề nào đó là một việc dễ dàng. Đôi khi, việc này liên quan đến việc đưa ra một nhượng bộ. Chúng ta thường thấy có kết quả tích cực nếu tất cả những người liên quan đến khiếu nại **đều có một đầu óc cởi mở**, và **thông cảm với mặt kia của câu chuyện**, và **sẵn sàng vượt qua** mà không xoáy mãi vào những lỗi lầm đã qua. Nhiều khiếu nại được giải quyết qua việc một Cố vấn viên của Sinh viên, giúp đỡ để tìm ra được một giải pháp có thể đạt được trong phạm vi trường của bạn.

Nếu vấn đề của bạn liên quan đến chuyện học tập của bạn, thì hãy cố gắng giải quyết bằng cách trước nhất, nói chuyện với nhân viên trong trường của bạn.

Nếu vấn đề đó liên quan đến một lĩnh vực khác của Đại học, nếu bạn cảm thấy không thể nói chuyện với những người này, nếu bạn không biết nói chuyện với ai, hoặc nếu bạn muốn giữ kín danh tính, thì hãy yêu cầu [Dịch vụ Cố vấn Sinh viên \(Student Advisory Service\)](#) để được giúp đỡ.

Hãy theo ba bước dưới đây để cố gắng giải quyết vấn đề ngay tại Giai đoạn 1.

### **Bước 1: Hãy nói chuyện về các quan ngại của bạn**

Hãy tìm nhân viên thích hợp nhất để giúp bạn trao đổi về vấn đề của bạn

Bạn có thể cần phải hỏi để tìm ra tên của nhân viên mà bạn nên nói chuyện với người nhân viên này, theo trình tự sau:

- trong chương trình **Giáo dục bậc Cao**, hãy nói chuyện với giảng viên của bạn, rồi Điều phối viên về Đơn vị Học trình cho môn học đó, rồi Điều phối viên của Khóa học của bạn.
- trong chương trình **TAFE**, hãy nói chuyện với giáo viên của bạn, rồi hỏi nhân viên hành chính xem liệu bạn nên nói chuyện với Giám đốc Nhà trường hay Giám đốc Chương trình Giáo dục hay Giám đốc Điều hành.
- Nếu bạn đang thuộc chương trình học để lấy bằng cấp cao hơn, trong tư cách là **sinh viên nghiên cứu**, thì hãy nói chuyện với các/Giáo viên Hướng dẫn Nghiên cứu của bạn hoặc Điều phối viên về Nghiên cứu Sau Đại học (Postgraduate Research Coordinator - PRC) của trường của bạn. Nếu bạn không biết ai là PRC, thì hãy hỏi [Văn phòng cho Chương trình Nghiên cứu Sau Đại học \(Office for Postgraduate Research\)](#).
- Nếu bạn là sinh viên đang ở nước ngoài, thì hãy liên lạc với Điều phối viên Địa bàn (Site Coordinator) của bạn. Nếu bạn không biết người này là ai, thì hãy gửi thư điện tử tới Phó Giám đốc đảm trách Dịch vụ Hỗ trợ Sinh viên Quốc tế (Associate Director of International Student Support), qua địa chỉ thư điện tử [Danielle.Hartridge@vu.edu.au](mailto:Danielle.Hartridge@vu.edu.au), người này sẽ hướng dẫn bạn.



### **Bước 2: Tìm kiếm sự hỗ trợ và thông tin từ Dịch vụ Cố vấn Sinh viên**

Hãy tìm kiếm lời khuyên miễn phí và được giữ kín, từ Dịch vụ Cố vấn Sinh viên. Bạn cũng có thể tiếp cận đến bất kỳ dịch vụ nào trong các dịch vụ hỗ trợ khác của chúng tôi để được giúp đỡ trong các vấn đề cụ thể.

[Dịch vụ Cố vấn Sinh viên \(Student Advisory Service\)](#)

[Dịch vụ Tư vấn \(Counselling Services\)](#)

[Dịch vụ Hỗ trợ Người có Khuyết tật \(Disability Support\)](#)



### **Bước 3: Trực tiếp Liên lạc với Hiệu trưởng Nhà trường của bạn hoặc qua một Cố vấn viên của Sinh viên**

Bạn có thể tự mình trực tiếp liên lạc với Hiệu trưởng Nhà trường của bạn hoặc có thể yêu cầu một Cố vấn viên của Sinh viên thay mặt bạn liên lạc với Hiệu trưởng Nhà trường. Nếu vẫn không hài lòng về kết quả đạt được, thì bạn có thể tìm cách giải quyết khiếu nại của mình tại Giai đoạn 2, như được mô tả dưới đây.

**Nếu khiếu nại của bạn không được giải quyết**

Nếu sau khi thực hiện các hành động trên mà vấn đề của bạn vẫn chưa được giải quyết, thì bạn có thể tìm sự hỗ trợ thêm từ [Dịch vụ Cố vấn Sinh viên \(Student Advisory Service\)](#), hoặc bạn có thể liên lạc với chúng tôi, sử dụng [Mẫu đơn chính thức khiếu nại \(Written complaint form\)](#). [Chính sách Giải quyết Khiếu nại của Sinh viên \(Student Complaints Resolution policy\)](#) đòi hỏi là bạn đã có các cố gắng hợp lý để thực hiện các bước trên, trước khi nộp đơn chính thức khiếu nại. Tất cả các đơn chính thức khiếu nại từ sinh viên đều được Văn phòng của Phó Hiệu trưởng trường Đại học, về Học thuật và các vấn đề của Sinh viên, giải quyết.

## Các giai đoạn khiếu nại

Trong toàn bộ quy trình xử lý khiếu nại, khiếu nại sẽ được phân loại thành Giai đoạn 1, Giai đoạn 2 hay Giai đoạn 3. Một [Cố vấn viên của Sinh viên \(Student Advisor\)](#) có thể giúp bạn tại bất kỳ giai đoạn nào.

- **Giai đoạn 1** mô tả khiếu nại đang được trao đổi trực tiếp giữa bạn và một nhân viên của Đại học, hoặc giữa bạn và một đơn vị hành chính (như được nêu ở phần trên).
- **Giai đoạn 2** mô tả khiếu nại vẫn chưa được giải quyết tại Giai đoạn 1, và đã được chuyển tới Văn phòng của Phó Hiệu trưởng trường Đại học, về Học thuật và các vấn đề của Sinh viên để được một Nhân viên Thâm niên của Đại học, người không đưa ra quyết định ban đầu, tìm hiểu và xác định. Quy trình này do [Dịch vụ Cố vấn Sinh viên \(Student Advisory Service\)](#) bắt đầu, hoặc qua [Mẫu đơn chính thức khiếu nại \(Written complaint form\)](#) của chúng tôi <http://askvu.vu.edu.au/ci/documents/detail/2/complaints-process-01>. Tại Giai đoạn 1, các đơn khiếu nại chính thức cũng có thể được chuyển đến với sự giúp đỡ của một Cố vấn viên của Sinh viên, để được giải quyết, nếu giải quyết là việc có thể được, dựa trên các thông tin được cung cấp.
- **Giai đoạn 3** là kháng kiện cuối cùng mà bạn có thể theo đuổi nếu bạn không hài lòng với quyết định ở Giai đoạn 2. Hãy liên lạc với [Dịch vụ Cố vấn Sinh viên \(Student Advisory Service\)](#) nếu bạn muốn bắt đầu quá trình của Giai đoạn 3.

## Tìm câu trả lời cho các câu hỏi tổng quát, hoặc đưa ra nhận xét

[ASKVU](#) là một hệ thống trực tuyến, tập hợp câu trả lời cho Các Câu hỏi Thường Gặp (Frequently Asked Questions - FAQs)

Hệ thống này còn cho bạn cơ hội hỏi các câu hỏi của mình, tìm câu trả lời hoặc **đưa ra những nhận xét hay gợi ý nhằm giúp cải thiện** trải nghiệm của bạn về Đại học.

## Thanh tra viên bang Victoria

Thanh tra viên điều tra một cách độc lập các khiếu nại về trường đại học. Họ không thiên vị và không hành sự thay mặt sinh viên hay trường đại học.

Thanh tra viên sẽ khuyến khích bạn trước nhất hãy sử dụng các thủ tục nội bộ của Đại học Victoria.

**Liên lạc Thanh tra viên bang Victoria:**

Điện thoại: +61 3 9613 6222 hoặc 1800 806 314

Fax: +61 3 9614 0246

Địa chỉ: Tầng 9, 459 Collins Street, Melbourne 3000