**学生投诉和争议解决流程**

A.                 通用目的  
本文件的目的是为处理学生未能通过其他政策和流程而解决的投诉来提供指导原则。

提供指导方针将使得及时有效地解决问题和投诉，并具有一致性和公平性。

B.                流程公平的原则  
1.   公平的流程意味着公平地听取关注或投诉，并且决策者将做出公平和公正的决定。

2.   投诉人（就本文件而言，学生）有权提出投诉而不必担心遭到报复。

3.   投诉人有权由无利益冲突且能够毫无偏见地解决问题的适当管理员及时处理此事。

4.   被投诉的人（以下简称“被投诉人”）有权对提交给他/她的任何投诉作出回应。

5.   投诉人有权知道被投诉人的答复并予以答复。

6.   双方都有权知道如何处理和/或解决问题。 如果信息属于《信息自由和隐私保护法》（FOIP）和/或《个人信息隐私法》（PIPA），则应考虑保密。

7.   尽管最好在非正式的基础上解决问题，但投诉人和被投诉人有权了解可能获得的所有正式追索途径。

C.                为学生提供做出投诉的过程  
1.      提出投诉的投诉人应首先尝试通过与相关人员交谈解决问题（例如：同学）

2.      如果无法解决投诉人对该初级投诉的满意度，如果投诉人继续投诉，应以书面形式将投诉提请飞行教官注意。

3. 如果无法解决投诉人对第二级投诉的满意度，如果投诉人继续投诉，应以书面形式将投诉提请首席飞行教官注意。

4. 如果无法解决投诉人对第三级投诉的满意度，如果投诉人继续投诉，应以书面形式将投诉提请运营经理注意。

5.      如果运营经理仍无法解决问题，则投诉人可以选择提请执行官注意，执行官可聘请第三方律师或聘请替代性争议解决从业者（ADR），如调解员、仲裁员或监察员协助解决投诉。

6.   通常，替代性争议解决方案将被视为在所有其他级别的冲突解决方案用尽后，投诉人可获得的最终服务级别。与替代性争议解决从业者（ADR），如调解员、仲裁员或监察员协商以协助解决投诉相关费用应由投诉人和Wetaskiwin Air Services/加翔飞行员学院 平等分担。

D.                行政官员的职责

就本文件而言，管理员是任何有权听取并决定学生事务的Wetaskiwin Air Services/加翔飞行员学院 员工（例如，地面训练学校讲师、首席飞行教练、运营经理、执行官和董事。）

1. 提供有关投诉解决程序的信息。
2. 考虑投诉人和被投诉人的权利和利益。
3. 通过（a） - （d）中所列的非正式决议促进投诉的解决。
   1. 就可以预期的决议形式向投诉人提供咨询。
   2. 为提出投诉的被投诉人提供咨询，以及有效和及时的解决方案。
   3. 作为投诉人和被投诉人转介调解、仲裁、咨询和其他服务的信息来源。
   4. 在投诉人和被投诉人之间进行调解。
4. 调查认为合适的地方。

E.      建议流程  
 **与投诉人会面**

1. 听取投诉人的关注。
2. 保存书面记录并讨论记录的机密性。
3. 确定投诉人是否与教师讨论过此事。
4. 确定投诉人所期望的解决方案。
5. 审查备选方案（如项目6a-f所述）。
   1. 投诉人可以向被投诉人的受访者询问他/她的疑虑。
   2. 行政官员与被投诉人会面（不可泄露投诉人姓名，在此需保密），以确定他/她的观点。
   3. 行政官员可以与行政官员或其他第三方作为调解员安排投诉人和被投诉人见面。
   4. 如果没有投诉人的进一步指示，行政官员不会采取任何行动。
   5. 如果投诉人未能成功地直接与被投诉人解决问题，或者投诉人自己不愿意这样做，则行政官员可以展开调查。
   6. 行政官员和投诉人可能认为适当和同意的其他行动。

**与被投诉的工作人员/学生会面**  
如果投诉人允许行政官员向被投诉人提出此事，

1. 告知被投诉人。
2. 告知被投诉人将提供书面记录。 传达将保存在文件中的会议记录的内容。 （保密）
3. 详细解释投诉人提出的问题。
4. 获得被投诉人的观点。
5. 概述向投诉人提出的选择以及投诉人的意愿。
6. 询问被投诉人如何解决此事。
7. 与被投诉人讨论后续步骤，其中可能包括行政官员与投诉人讨论回应，或者可能包括在投诉人与被投诉人之间设立会议。

**调查**

1. 调查投诉以确定是否有必要采取进一步行动。这应包括直接与被投诉人交谈，还可能包括采访评估投诉实质所需的任何其他证人。投诉人将有机会回复被投诉人的回复。
2. 如果初步调查表明正式的全面调查似乎是有必要的程序，那么该事项应提交给运营经理。在随后的调查中，必须尊重所有各方的权利。
3. 运营经理有权决定是否需要进行正式调查，运营经理可以指定进行正式调查的职责。
4. 调查员应告知投诉人和被投诉人已经批准正式调查，并且调查员将充分告知被投诉人有关投诉的情况。被投诉人应有合理的机会对投诉作出充分回应。 在随后的调查中，必须尊重所有各方的权利，并且所有各方应充分了解正式调查的期望，例如： 保密、记录、FIPPA等
5. 如果正式调查确定投诉不合理，则告知投诉人和被投诉人这一结论。
6. 如果正式调查确定投诉被认为是无聊和/或无理取闹，请告知投诉人可能会采取纪律处分。
7. 如果正式调查确定投诉得到证实，行政官员应确定应采取的适当行动，并据此通知被投诉人。行政官员还应就该决定通知申诉人，并需考虑被投诉人的隐私权。 2017年8月8日

**参考 - 学生投诉和争议解决流程图**

第4步：投诉未解决时

第3步：投诉未解决时

学生

第5步：投诉未解决时

第2步：投诉未解决时

第1步：直接与相关人员交谈

执行长

运营经理

首席飞行教官

飞行教练

替代性争议解决（ADR）