

# Need help in making a complaint? Information about support persons and advocates



## တိုင်ကြားမှုပြုလုပ်ရန် အကူအညီလိုပါသလား

### အကူအညီပေးသူများနှင့် အကျိုးဆောင်များ အကြောင်း သတင်းအချက်အလက်

အကူအညီ ပေးသူ သို့မဟုတ် အကျိုးဆောင် တစ်ဦး၏ အခန်းကဏ္ဍနှင့် တိုင်ကြားမှု လုပ်ငန်းစဉ်တွင် ၎င်းတို့က မည်သို့ အထောက်အပံ့ ပေးနိုင်ကြောင်း မိသားစုများ၊ မိဘများ၊ ပြုစုစောင့်ရှောက်သူများ၊ အကူအညီပေးသူများနှင့် အကျိုးဆောင်များ နားလည်စေရန် ဤလမ်းညွှန်က အကူအညီ ပေးသည်။

တိုင်ကြားမှုပြုလုပ်ရန် သို့မဟုတ် တိုင်ကြားမှုဖြစ်စဉ်တွင် ပါဝင်ရန် အချို့သူများက အခြားသူများထက်ပို၍ အခက်အခဲရှိကြသည်။

မိသားစုများက အကူအညီပေးသူ သို့မဟုတ် အကျိုးဆောင် တစ်ဦးမလိုအပ်သော်လည်း အခြားသူတစ်ဦးအား အကူအညီတောင်း လိုလျှင် ဤလမ်းညွှန်က အကူအညီ ဖြစ်စေသည်။ တိုင်ကြားမှုပြုလုပ်လျှင် အခြား ပုဂ္ဂိုလ် သို့မဟုတ် အေဂျင်စီတစ်ခုက တိုင်ကြားမှုပြုလုပ်ခြင်း နှင့် လုပ်ငန်းစဉ် အတိုင်း ဆောင်ရွက်ခြင်းအတွက် အကူအညီ ပေးနိုင်သည်။

အသက် ၁၈ နှစ်နှင့် အထက်ရှိသူ မည်သူမဆို မိဘ၊ ပြုစုစောင့်ရှောက်သူ၊ ကျောင်းသား သို့မဟုတ် မိသားစု အဖွဲ့ဝင် တစ်ဦးအတွက် တိုင်ကြားမှုပြုလုပ်ရာတွင် အကူအညီပေးသူ သို့မဟုတ် အကျိုးဆောင်တစ်ဦးအဖြစ် ဆောင်ရွက်နိုင်သည်။

အကူအညီပေးသူ သို့မဟုတ် အကျိုးဆောင် တစ်ဦး၏ အခန်းကဏ္ဍသည် တိုင်ကြားမှု ကိုပြုလုပ်သူအတွက် တိုင်ကြားမှု လုပ်ငန်းစဉ် ကို ပိုမိုလွယ်ကူစေရန် အကူအညီပေးခြင်း ဖြစ်သည်။ ဤလုပ်ငန်းများတွင် အောက်ပါ တို့ကို နားလည်စေရန် လိုအပ်သော အကူအညီ၊ အထောက်အပံ့ပေးခြင်း ဖြစ်သည်။

- တိုင်ကြားမှုကို ကိုင်တွယ်ရန် ဆက်လက် ဆောင်ရွက်ရမည့် လုပ်ငန်းစဉ်
- တိုင်ကြားမှုကို ကိုင်တွယ်ရန် လိုအပ် နိုင်သည့် အချိန်ကာလ
- နောက်ပိုင်းဖြစ်လာမည့်အရာနှင့်ဖြစ်လာမည့် အချိန်
- မေးခွန်းများ၊ စိုးရိမ်စရာများ ပေါ်ပေါက် လာပါက ဆက်သွယ်ရမည့်သူ
- တိုင်ကြားမှုပြုလုပ်သူက တိုင်ကြားမှုကို ကိုင်တွယ်သည့်ပုံစံအား မကျေနပ်လျှင် သို့မဟုတ် တိုင်ကြားမှု၏ ရလဒ်အား မကျေနပ်လျှင် လုပ်ဆောင်ရမည့်အရာ

အကူအညီပေးသူ သို့မဟုတ် အကျိုးဆောင် တစ်ဦးကို စကားပြန်တစ်ဦးအနေဖြင့် အသုံးမချသင့်ပါ။ စကားပြန်လိုအပ်ပါက တိုင်ကြားမှု မန်နေဂျာက ထိုနေရာမှာပင် သို့မဟုတ် အွန်လိုင်းမှ တစ်ဆင့် သို့မဟုတ် တယ်လီဖုန်းစကားပြန်ဖြင့် ဖြစ်စေ စီစဉ်ပေးနိုင်သည်။ တွေ့ဆုံမှုများ သို့မဟုတ် အင်တာဗျူးများအတွက် ရနိုင်ရန် ကြိုတင်၍ တောင်းဆိုထားပါ။

အကူအညီပေးသူ သို့မဟုတ် အကျိုးဆောင် တစ်ဦး မပါဝင်မီ ၎င်းတို့၏ အခန်းကဏ္ဍကို ကြိုတင်စဉ်းစားထားပါက အကျိုးရှိမည် ဖြစ်သည်။ သူတို့က တိုင်ကြားမည့်သူကို အကူအညီ၊ အထောက်အပံ့ ပေးရုံပဲလား၊ သို့မဟုတ် တိုင်ကြားသည့်ကိစ္စကို ဖြေရှင်းရာတွင် အကူအညီပေးမှာလား။



### အကူအညီပေးသူ၏ အခန်းကဏ္ဍ

အကူအညီပေးသူ တစ်ဦးသည် အသက် ၁၈ နှစ်နှင့် အထက်ရှိသူဖြစ်ပြီး တိုင်ကြားမှု ပြုလုပ်သူကို တိုင်ကြားမှုအား ပြေလည်ရန် လက်တွေ့ ကျသော အကူအညီနှင့် စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ အကူအညီပေးသူဖြစ်သည်။ အကူအညီ ပေးသူသည်-

- အစည်းအဝေးများ တက်ရောက်ရမည်။
- အခြေအနေနှင့်လိုက်လျောညီထွေရှိသော သတင်းအချက်အလက်များ ရှိလျှင် အစည်းအဝေးများတွင် ပြောဆိုနိုင်သည်။
- တိုင်ကြားမှုပြုလုပ်သူကို အခွင့်အရေးများ အကြောင်းနှင့် ရပိုင်ခွင့်များအကြောင်း အကြံဉာဏ်ပေးရမည်။
- ဖြစ်စဉ် သို့မဟုတ် လုပ်ထုံးများကို ရှင်းလင်းစေရန် မေးမြန်းရမည်။
- အစည်းအဝေးအတွင်း တိုင်ကြားမှု ပြုလုပ်သူကို အကြံဉာဏ် သို့မဟုတ် အကူအညီပေးရန် အစည်းအဝေးအား ခေတ္တရပ်နားရန် တောင်းဆိုရမည်။
- တိုင်ကြားသူ၏ မေတ္တာရပ်ခံချက်အရ အစည်းအဝေးအတွင်း တိုင်ကြားသူနှင့် သီးခြားစကားပြောရမည်။
- မှတ်စုဖြင့် မှတ်တမ်းတင်ရမည်။
- ရလဒ်အရ အကောင်အထည်ဖော်မှုများကို ကူညီရမည်။

အကူအညီပေးသူသည် မေးခွန်းများမေးနိုင်ပြီး သတင်းအချက်အလက်များ ပေးနိုင်သည်။ ဥပမာ သူတို့က ပြဿနာတွင် တိုက်ရိုက်ပါဝင်ပြီး ဖြစ်ပျက်ခဲ့သည့်ကိစ္စအတွက် သတင်း အချက် အလက်များ ရှိလျှင် သို့မဟုတ် မည်သို့ ဆက်လက် ဆောင်ရွက်ရမည်ကို သိလျှင်။

တိုင်ကြားသူက ကူညီပေးသူကို ပြောသည့် အတိုင်း သတင်းအချက်အလက်များကို ပေးရန် မသင့်တော်ပါ။ အကူအညီပေးသူ၏ အခန်းကဏ္ဍမှာ တိုင်ကြားသူက သူတို့၏ အကြောင်းကို အမှန်အတိုင်းပြောရာတွင် ကူညီရန်သာဖြစ်သည်။





## အကျိုးဆောင်၏ အခန်းကဏ္ဍ

အကျိုးဆောင်တစ်ဦးသည် အသက် ၁၈ နှင့် အထက်ရှိပြီး တိုင်ကြားမှုပြုလုပ်သူအတွက် ကိုယ်စားပြောပေးရန် အခွင့်ရရှိ ပြေလည်မှု ရရှိရန် ဆောင်ရွက်ပေးသူဖြစ်သည်။ အများအားဖြင့် တိုင်ကြားမှုပြုသူသည် ထိထိရောက်ရောက် မပြောတတ်ခြင်း သို့မဟုတ် အစည်းအဝေးမှ ပေါ်ထွက်လာမည့် ကိစ္စရပ်များကို အပြည့်အဝ နားမလည်သည့်အခါ အကျိုးဆောင်က ကိုယ်စားပြောပေးရသည်။ အကူအညီပေးသူ ပေးသည့် အကူအညီများအပြင် အကျိုးဆောင်က-

- ဆွေးနွေးပွဲတွင် တိုင်ကြားမှုနှင့် သက်ဆိုင်သည့် အချက်အလက် များပေးသည်။
- အရေးယူဆောင်ရွက်မှု သို့မဟုတ် မဆောင်ရွက်မှု ကို သဘောတူသည်။



## ကျောင်းများနှင့် အလုပ်လုပ်ခြင်း - အကြံပြုချက်အချို့

ကျောင်းများက ပြဿနာများကို အမြန်ဆုံး ဖြေရှင်းလိုပြီး အောက်ခြေအဆင့်မှာတင် ဖြေရှင်းလိုကြသည်။ တိုင်ကြားမှုများကို ဖြေရှင်းရန် တိုင်ကြားမှုများကို ကိုင်တွယ် နေသူများ၊ ကျောင်း၏ ကိုယ်စားလှယ်များနှင့် ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ရန် မိဘများ၊ ပြုစု စောင့်ရှောက်သူများ၊ မိသားစုအဖွဲ့ဝင်များ၊ ကူညီသူများနှင့် အကျိုးဆောင်များကို တိုက်တွန်းလိုပါသည်။ ကျွန်ုပ်တို့၏ ထိရောက်သော တိုင်ကြားမှုများအတွက် အကြံပြုချက်ဖြင့် စတင်ဆောင်ရွက်နိုင်ပါသည်။

- ပြဿနာများ၊ ကျောင်းသားများအတွက် ရလဒ်များနှင့် သက်ဆိုင်သော အချက်အလက် များကိုသာ အာရုံစိုက်ခြင်းဖြင့် အကူအညီ ဖြစ်စေပါသည်။
- အကျိုးသင့်အကြောင်းသင့် ဆက်သွယ် ပြောဆိုပါ။ ရိုင်းစိုင်းသော သို့မဟုတ် ကြမ်းတမ်းသောစကားများ မသုံးပါနှင့်။
- တိုင်ကြားမှုပြုလုပ်သူအတွက် အကူအညီပေးသူ သို့မဟုတ် အကျိုးဆောင်သည် အသက် ၁၈ နှစ် နှင့် အထက်ရှိသူ မည်သူမဆို ဖြစ်နိုင် သော်လည်း တိုင်ကြားမှု မှန်နေရာက အကြောင်းပြချက် ခိုင်လုံလျှင် တိုင်ကြားမှု ပြုလုပ်သူ အမည်စာရင်းပေးသည့်သူနှင့် မဆက်ဆံရန် ဆုံးဖြတ်နိုင်သည်။ ဥပမာ ထိုသူက အခြားသူများကို ကျန်းမာရေး သို့မဟုတ် လုံခြုံမှုကို ထိခိုက်စေနိုင်သည်ဟု ယုံကြည် နိုင်လောက်ခြင်း သို့မဟုတ် ကလေးနှင့် သက်ဆိုင်သော သတင်းအချက်အလက်ကို ရယူရန် ဥပဒေအရ တားမြစ်ထားခြင်း၊ စသည်တို့ ဖြစ်သည်။
- ဥပဒေကိုယ်စားလှယ်တစ်ဦးက အကူအညီ ပေးသူ တစ်ဦးအဖြစ် ဆောင်ရွက်သောအခါ တိုင်ကြားမှုကို ကြားနာခြင်းအား ခွင့်ပြုရန် အရေးကြီးပြီး ဖြစ်စဉ်ကို မစွက်ဖက်ရပါ။ အကူအညီပေးသူ၏ အခန်းကဏ္ဍသည် သက်သေနှင့် အကြံပေးသဖြင့်ပင် အကျိုးဆောင် မဟုတ်ကြောင်း သတိရပါ။
- ယေဘုယျအားဖြင့် တိုင်ကြားမှုဖြစ်စဉ်ကို စီစဉ်ရန် တစ်ဦးဦးအား တာဝန်ပေးမည် ဖြစ်သည်။ ကျောင်းများတွင် တိုင်ကြားမှု မှန်နေရာသည် ကျောင်းအုပ် သို့မဟုတ် အခြား ကျောင်းဝန်ထမ်းတစ်ဦး ဖြစ်နိုင် ပါသည်။

- တိုင်ကြားမှုမှန်နေရာသည် ဆွေးနွေးမှုများတွင် ကျွမ်းကျင်သူ တစ်ဦးအနေဖြင့် သူ့ကို အကြံဉာဏ်များပေးရန်၊ လေ့လာရန် သို့မဟုတ် မှတ်တမ်းယူရန် အခြားသူတစ်ဦးကို အစည်း အဝေး တက်ရောက်ခွင့် ပြုနိုင် ပါသည်။
- အခြားနည်းဖြင့် အတည်ပြုခြင်းမရှိလျှင် တိုင်ကြားမှုနှင့် ၎င်းအား ဖြေရှင်းမှု အသေးစိတ်ကို ပြင်ပသို့ မပေါက်ကြားစေရပါ။

အကူအညီပေးသူ သို့မဟုတ် အကျိုးဆောင် အဖြစ် ခန့်အပ်သူတစ်ဦးသည် တိုင်ကြားမှုကို ဖြေရှင်းခြင်း ဖြစ်စဉ်တွင် ပါဝင်ပတ်သက်ရန် အကောင်းဆုံးပုဂ္ဂိုလ်မဟုတ်သည့် အခါမျိုးလည်း ရှိနိုင်ပါသည်။ ဥပမာအားဖြင့်-

- အကူအညီပေးသူ သို့မဟုတ် အကျိုးဆောင် သည် ပြဿနာတွင် တိုက်ရိုက်ပါဝင်နေပြီး တိုင်ကြားမှုပြုလုပ်သူ၏ အကျိုးစီးပွားကို အကောင်းဆုံး ဆောင်ရွက်ပေးနိုင်သူ မဟုတ်သည့်အခါ။
- အခြားမိသားစု အဖွဲ့ဝင်များ သို့မဟုတ် မိသားစုတွင်း အရေးပါသူတစ်ဦးက တိုင်ကြားမှု ဖြစ်စဉ်တွင် ပါဝင်ခြင်း။ မိသားစုအဖွဲ့ဝင် သို့မဟုတ် အိမ်ထောင်ဖက်ကို အကူအညီ ပေးသူအဖြစ် ထားမည်ဆိုပါက ထိုသူက မိမိကိုယ်တိုင်ပင် ယခင်က သတိမထားမိသည့် ပုဂ္ဂိုလ်ရေး အချက် အလက် များကို အစည်းအဝေးတွင် ဖွင့်ချ နိုင်ကြောင်း ကြိုတင်စဉ်းစား ထားသင့်သည်။

တစ်ယောက်ယောက်က မဖွယ်မရာ သို့မဟုတ် လက်မခံနိုင်သော အပြုအမူများ ပြုလုပ်ပါက အစည်းအဝေး သို့မဟုတ် ဆွေးနွေးမှုက အဆုံးသတ် သွားနိုင်သည်။ လက်မခံနိုင်သော အမူအရာများတွင် အောက်ပါတို့ ပါဝင်နိုင်သည်။-

- အကြမ်းဖက်ခြင်း၊ ခြိမ်းခြောက်သော လက္ခဏာများ၊ ညစ်ညမ်းသော စကားများ အသုံးပြုခြင်း၊ ကျားမခွဲခြားခြင်း၊ လူမျိုးခွဲခြားခြင်း သို့မဟုတ် ယုတ်ညံ့သော စကားများ ပြောဆိုခြင်း စသည့် ရန်လိုသော သို့မဟုတ် ခြိမ်းခြောက်သော လုပ်ရပ်များနှင့် စကားများ။
- မူလရည်ရွယ်ချက်မှ အစည်းအဝေးက သွေဖည်သွားခြင်း
- မသင့်လျော်သော၊ အချိန်ဖြုန်းတီးသော ဆက်သွယ် ပြောဆိုခြင်း
- အစည်းအဝေး သို့မဟုတ် ဖုန်းဖြင့် စကားပြော ခြင်းအား အစည်းအဝေး တက်ရောက် နေသူ သို့မဟုတ် ဖုန်းပြောသူ များ၏ သဘော တူညီချက် မရှိပဲ အသံဖမ်း ယူခြင်း။

## နောက်ထပ် သတင်းအချက်အလက်များ

နောက်ထပ်သတင်းအချက်အလက်များ သိလိုပါက ကြည့်ရှုရန် ထိရောက်သော တိုင်ကြားမှုအတွက် အကြံပြုချက်များ (Tips and advice for effective complaining) နှင့် ကျွန်ုပ်တို့ကျောင်း အကြောင်း တိုင်ကြားခြင်း (Making a complaint about our schools)

ကျောင်းနှင့်စကားပြောရာတွင် ကူညီရန် သင့်အတွက် စကားပြန်တစ်ဦး လိုအပ်ပါက တယ်လီဖုန်းစကားပြန်စနစ်ဆောင်မှု 131 450 သို့ ဖုန်းခေါ်ပါ။ ဖုန်းဖြေသူကို ခေါ်ဆိုလိုသော ဖုန်းနံပါတ်ကို ပြောပါ။ သူတို့က သင်စကား ပြောရာတွင် အကူအညီဖြစ်စေရန် ဖုန်းလိုင်း ပေါ်တွင် စကားပြန်တစ်ယောက် ထားပေးမည်။ ထိုစနစ်ဆောင်မှုအတွက် အခကြေးငွေ ပေးရန် မလိုပါ။

