

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



您在投诉时需要帮助吗？

支持者和维权者须知

本指南帮助您的家人、父母、照顾者、支持者和维权者理解支持者和维权者的作用以及他们在投诉过程中如何提供帮助。

有些人在提出投诉或参与投诉程序方面困难比别人更大。

即使家人不需要支持者或维权者，请别人协助也可能会有好处。在提出投诉时，某个人或机构可以帮助提出投诉和参与投诉过程。

任何年满18岁的人，在他们的父母、照顾者、学生或家人提出投诉的时候，都可以成为当投诉人的支持者或维权者。

支持者或维权者的作用是让投诉人比较容易提出投诉，包括合理地帮助和支持他们了解：

- 必须遵循的投诉程序
- 处理投诉可能需要的时间
- 下一步将会发生什么事情，什么时候发生
- 如果有任何问题或疑虑，应该跟谁联系
- 如果投诉人对处理投诉的方式或投诉结果不满意，应该怎么办。

支持者或维权者不应该当口译员。如果需要口译，开会或面谈时只要有可能，投诉经理可以安排现场口译、网上口译或电话口译——不过请事先提出要求。

在支持者或维权者参与投诉之前，最好想清楚他们要起的作用：仅仅是为投诉人提供支持和协助，还是要站出来帮助解决所投诉的问题？



支持者的作用

支持者是指年满18岁的协助解决投诉的人，他们为投诉人提供实际帮助和情感支持，可以：

- 参加会议
- 如果他们跟那个情景相关的信息，可以在会上发言
- 可以向投诉人提供有关权利和资格的建议
- 澄清过程或程序
- 建议在会议期间暂停，以帮助投诉人，为其提供建议或协助
- 应投诉人的要求，在会议期间跟他们私下谈话
- 做记录
- 帮助落实投诉结果。

支持者可以提出问题和提供资料。例如，如果他们在某一个情景直接参与了，掌握了相关信息，或者事态发展有什么想法，都可以说出来。

支持者提供的数据，最好不要重复投诉人已经说过的。支持者的作用，是帮助投诉人讲述他们经历过的事情。



维权者的角色

维权者是指年满18岁的获得授权为投诉人代言以达成解决方案的人。在大多数情况下，这是由于投诉人没有能力有效发言，或者不能重新了解会议所导致的行动。除了提供跟支持者相同的协助之外，维权者还可以：

- 为讨论问题提供与投诉相关的数据，以及
- 同意正在采取的或不采取的行动。



与学校配合 —— 一些建议

学校希望迅速解决问题，而且是在当地解决。我们鼓励家长、照顾者、家人、支持者和维权者跟负责处理投诉的人和学校代表配合来解决投诉。我们关于有效投诉的建议是一个很好的开端。

- 最好是把重点放在与问题相关的事实以及对学生产生的结果
- 合理沟通，而不是使用粗鲁或辱骂性的语言
- 虽然年满18岁的任何人都有可能为投诉人提供支持或为其维权，但如果投诉经理有合理的理由，就可以决定不跟投诉人指定的人接触。例如，如果有理由认为这个人可能会对他人的健康或安全构成风险，或者他们获得儿童信息的权利依法受到限制，就属于这种情况
- 如果支持者由法定代表担任，他们必须让大家倾听投诉人的意见，而不是由法定代表主导整个过程。请记住，支持者的作用是作为证人或提供建议，而不是作为维权者
- 一般来说，将会指定一个人负责处理投诉程序。在学校，投诉经理可以是校长或学校的另一名教职员工

- 投诉经理可以决定让另一个人参加会议 - 为他们提供支持，在讨论中提供专家意见，观察或者做记录
- 除非另有协议，投诉的所有详细情况和解决方法都应该保密。

有时候，被提名为支持者或维权者的人可能不是参与投诉解决程序的最佳人选。例如：

- 当支持者或维权者在当时那个情景下直接参与了，可能无法为了投诉人的最佳利益而采取行动
- 在适当的情况下，可以让其他家人或重要人选参与投诉程序。如果伴侣或家人被视为支持者，请记住，在会议期间可能会披露的个人信息可能是这个人以前不知道的。

如果有人做出不合理或不可接受的行为，会议或讨论可能会被终止。不可接受的行为可能包括但不限于：

- 攻击性或恐吓性的行动和语言，例如：暴力、威胁性的手势、使用污言秽语、发表性别歧视、种族主义或贬低性的评论，等等
- 改变会议的方向，使其偏离既定的目的
- 不适当的、浪费时间的交流
- 未经参加会议或通话的所有人同意，对会议或电话进行电子录音。

更多信息

更多信息请见

[关于有效投诉 \(Tips and advice for effective complaining\)](#) 以及

[提出跟我们学校有关的投诉的建议 \(Making a complaint about our schools\)](#)

如果您需要口译帮助您跟学校通话，请打电话 131 450给电话口译服务处，要求安排讲您的语言的口译。把您要打的号码告诉接线员，他们就会安排口译员帮助您通话。这项服务不会向您收费。