

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



您在投訴時需要幫助嗎？

支持者和維權者須知

本指南幫助您的家人、父母、照顧者、支持者和維權者理解支持者和維權者的作用以及他們在投訴過程中如何提供幫助。

有些人在提出投訴或參與投訴程序方面困難比別人更大。

即使家人不需要支持者或維權者，請別人協助也可能會有好處。在提出投訴時，某個人或機構可以幫助提出投訴和參與投訴過程。

任何年滿18歲的人，在他們的父母、照顧者、學生或家人提出投訴的時候，都可以成為投訴人的支持者或維權者。

支持者或維權者的作用是讓投訴人比較容易提出投訴，包括合理地幫助和支持他們瞭解：

- 必須遵循的投訴程序
- 處理投訴可能需要的時間
- 下一步將會發生什麼事情，什麼時候發生
- 如果有任何問題或疑慮，應該跟誰聯繫
- 如果投訴人對處理投訴的方式或投訴結果不滿意，應該怎麼辦。

支持者或維權者不應該當口譯員。如果需要口譯，開會或面談時只要有可能，投訴經理可以安排現場口譯、網上口譯或電話口譯——不過請事先提出要求。

在支持者或維權者參與投訴之前，最好想清楚他們要起的作用：僅僅是為投訴人提供支持和協助，還是要站出來幫助解決所投訴的問題？



支持者的作用

支持者是指年滿18歲的協助解決投訴的人，他們為投訴人提供實際幫助和情感支持，可以：

- 參加會議
- 如果他們有跟那個情景相關的資訊，可以在會上發言
- 可以向投訴人提供有關權利和資格的建議
- 澄清過程或程序
- 建議在會議期間暫停，以幫助投訴人，為其提供建議或協助
- 應投訴人的要求，在會議期間跟他們私下談話
- 做記錄
- 幫助落實投訴結果。

支持者可以提出問題和提供資料。例如，如果他們在某一個情景直接參與了，掌握了相關資訊，或者事態發展有什麼想法，都可以說出來。

支持者提供的資料，最好不要重複投訴人已經說過的。支持者的作用，是幫助投訴人講述他們經歷過的事情。



維權者的角色

維權者是指年滿18歲的獲得授權為投訴人代言以達成解決方案的人。在大多數情況下，這是由於投訴人沒有能力有效發言，或者不能重新瞭解會議所導致的行動。除了提供跟支持者相同的協助之外，維權者還可以：

- 為討論問題提供與投訴相關的資料，以及
- 同意正在採取的或不採取的行動。



與學校配合 —— 一些建議

學校希望迅速解決問題，而且是在當地解決。我們鼓勵家長、照顧者、家人、支持者和維權者跟負責處理投訴的人和學校代表配合來解決投訴。我們關於有效投訴的建議是一個很好的開端。

- 最好是把重點放在與問題相關的事實以及對學生產生的結果
- 合理溝通，而不是使用粗魯或辱罵性的語言
- 雖然年滿18歲的任何人都有可能為投訴人提供支持或為其維權，但如果投訴經理有合理的理由，就可以決定不跟投訴人指定的人接觸。例如，如果有理由認為這個人可能會對他人的健康或安全構成風險，或者他們獲得兒童資訊的權利依法受到限制，就屬於這種情況
- 如果支持者由法定代表擔任，他們必須讓大家傾聽投訴人的意見，而不是由法定代表主導整個過程。請記住，支持者的作用是作為證人或提供建議，而不是作為維權者
- 一般來說，將會指定一個人負責處理投訴程序。在學校，投訴經理可以是校長或學校的另一名教職員工

- 投訴經理可以決定讓另一個人參加會議 - 為他們提供支持，在討論中提供專家意見，觀察或者做記錄。
- 除非另有協議，投訴的所有詳細情況和解決方法都應該保密。

有時候，被提名為支持者或維權者的人可能不是參與投訴解決程序的最佳人選。例如：

- 當支持者或維權者在當時那個情景下直接參與了，可能無法為了投訴人的最佳利益而採取行動
- 在適當的情況下，可以讓其他家人或重要人選參與投訴程序。如果伴侶或家人被視為支持者，請記住，在會議期間可能會披露的個人資訊可能是這個人以前不知道的。

如果有人做出不合理或不可接受的行為，會議或討論可能會被終止。不可接受的行為可能包括但不限於：

- 攻擊性或恐嚇性的行動和語言，例如：暴力、威脅性的手勢、使用污言穢語、發表性別歧視、種族主義或貶低性的評論，等等
- 改變會議的方向，使其偏離既定的目的
- 不適當的、浪費時間的交流
- 未經參加會議或通話的所有人同意，對會議或電話進行電子錄音。

更多資訊

更多資訊請見

[關於有效投訴 \(Tips and advice for effective complaining\)](#) 以及 [提出跟我們學校有關的投訴的建議 \(Making a complaint about our schools\)](#)

如果您需要口譯幫助您跟學校通話，請打電話 131 450 給電話口譯服務處，要求安排講您的語言的口譯。把您要打的號碼告訴接線員，他們就會安排口譯員幫助您通話。這項服務不會向您收費。