

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



ต้องการความช่วยเหลือในการร้องเรียนไหม?

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้การสนับสนุนและหรือผู้แทน

คู่มือนี้ช่วยให้ครอบครัว บิดามารดา ผู้ดูแล ผู้ให้การสนับสนุนและผู้แทน เข้าใจบทบาทของผู้ให้การสนับสนุนและผู้แทน และวิธีที่พวกเขาสามารถช่วยเหลือได้ในระหว่างขั้นตอนที่ทำการร้องเรียน

บางคนมีปัญหามากกว่าคนอื่น ๆ ในการทำการร้องเรียนหรือร่วมในกระบวนการร้องเรียน

ในขณะที่ครอบครัวไม่มีความต้องการผู้ให้การสนับสนุนหรือผู้แทน แต่การขอให้คนอื่นช่วยเหลือก็อาจเป็นประโยชน์ เมื่อทำการร้องเรียน บุคคลหรือหน่วยงานอื่นสามารถช่วยดำเนินการร้องเรียนได้

ผู้ที่อายุ 18 ปีขึ้นไปสามารถเป็นผู้ให้การสนับสนุนหรือผู้แทนบิดามารดา ผู้ดูแล นักเรียนหรือสมาชิกในครอบครัวทำการร้องเรียนได้

บทบาทของผู้ให้การสนับสนุนหรือผู้แทนคือช่วยให้กระบวนการร้องเรียนง่ายขึ้นสำหรับผู้ทำการร้องเรียน ซึ่งรวมถึงความช่วยเหลือและความสนับสนุนตามความเหมาะสมในการทำความเข้าใจ:

- กระบวนการที่จะดำเนินการในการร้องเรียน
- ระยะเวลาที่อาจเป็นไปได้ในการจัดการกับการร้องเรียน
- จะเกิดอะไรขึ้นต่อไปและเมื่อใด
- จะติดต่อใครหากมีคำถามหรือข้อกังวลใด ๆ
- จะทำอะไรหากผู้ร้องเรียนไม่พอใจกับวิธีการจัดการข้อร้องเรียนหรือผลที่ได้จากการร้องเรียน

ผู้ให้การสนับสนุนและผู้แทนไม่ควรทำหน้าที่เป็นล่ามด้วย หากต้องการล่าม ผู้จัดการการร้องเรียนสามารถจัดหาล่ามนอกสถานที่ ล่ามทางออนไลน์หรือล่ามทางโทรศัพท์ และจัดหาล่ามได้สำหรับการประชุมหรือการสัมภาษณ์ - เพียงแต่ต้องขอไว้ล่วงหน้า

ก่อนที่ผู้ให้การสนับสนุนหรือผู้แทนจะเข้าเกี่ยวข้อง จะเป็นประโยชน์ถ้ารู้บทบาทของตนเอง - ว่าอยู่ที่นั่นเพียงเพื่อช่วยสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้ทำการร้องเรียน หรือเพื่อช่วยแก้ปัญหาประเด็นการร้องเรียน



บทบาทของผู้ให้การสนับสนุน

ผู้ให้การสนับสนุนคือผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่จะช่วยแก้ปัญหาการร้องเรียน โดยให้ความสนับสนุนในทางปฏิบัติหรือทางอารมณ์แก่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้การสนับสนุนสามารถ:

- เข้าร่วมในการประชุม
- พุดในที่ประชุม หากมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนนั้น
- ให้คำแนะนำแก่ผู้ทำการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิและสิ่งที่ควรได้รับ
- ช่วยชี้แจงกระบวนการหรือการดำเนินการ
- แนะนำให้หยุดพักในระหว่างการประชุมสำหรับผู้ทำการร้องเรียน และให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลือ
- จัดการพุดจาเป็นการส่วนตัวตามคำขอของผู้ทำการร้องเรียนในระหว่างที่มีการประชุมกัน
- จดบันทึก
- ช่วยในการดำเนินการให้บรรลุผล

ผู้ให้การสนับสนุนสามารถถามคำถามและจัดหาข้อมูล เช่นถ้าเขาเกี่ยวข้องกับสถานการณ์โดยตรงและมีข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นหรือเขามีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางที่จะดำเนินการต่อไป

ไม่เป็นการเหมาะสมที่ผู้ให้การสนับสนุนจะเปิดเผยข้อมูลที่ผู้ทำการร้องเรียนได้บอกกล่าวแก่เขา - บทบาทของผู้ให้การสนับสนุนคือช่วยเหลือให้ผู้ทำการร้องเรียนแจ้งเรื่องราวของเขาเอง



บทบาทของผู้แทน

ผู้แทนคือผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่ได้รับมอบอำนาจให้พูดแทนผู้ทำการร้องเรียนเพื่อบรรลุผลของการแก้ปัญหา ส่วนมากจะเป็นในกรณีที่ผู้ทำการร้องเรียนไม่มีความสามารถพูดอย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่เข้าใจการดำเนินการที่จะเกิดจากการประชุมทั้งหมด นอกเหนือจากให้ความช่วยเหลือเช่นเดียวกับผู้ให้การสนับสนุน ผู้แทนยังสามารถ:

- ให้ข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับการอภิปรายในการร้องเรียน และ
- ตกลงที่จะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการต่อ



ทำงานกับโรงเรียน - เคล็ดลับบางประการ

โรงเรียนต้องแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วและให้อยู่ในระดับท้องถิ่น เราขอสนับสนุนให้บิดามารดา ผู้ดูแล สมาชิกในครอบครัว ผู้ให้การสนับสนุนและผู้แทน ทำงานร่วมกันกับผู้จัดการข้อร้องเรียนและผู้แทนของโรงเรียนในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน เคล็ดลับและคำแนะนำของเราในการร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ อาจเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี

- จะช่วยได้ถ้าเน้นข้อเท็จจริงของปัญหาและผลลัพธ์สำหรับนักเรียน
- สื่อสารอย่างเหมาะสมแทนการใช้ภาษาที่หยาบคายหรือไม่เหมาะสม
- ในขณะที่ใครก็ได้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปอาจให้การ สนับสนุน หรือเป็นตัวแทนผู้ทำการร้องเรียน ผู้จัดการข้อร้องเรียนอาจตัดสินใจติดต่อกับผู้ทำการร้องเรียนแต่งตั้งหากมีเหตุผลอันสมควร ตัวอย่างเช่น หากมีความเข้าใจอย่างสมเหตุสมผลว่าบุคคลนั้นอาจมีความเสี่ยงต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้อื่น หรือในกรณีที่การให้สิทธิในข้อมูลเกี่ยวกับเด็กถูกจำกัดโดยกฎหมาย
- หากผู้แทนทางกฎหมายทำหน้าที่เป็นผู้ให้การสนับสนุนเป็นสิ่งสำคัญที่เขาต้องให้มีการรับฟังผู้ทำการร้องเรียนและไม่ครอบงำกระบวนการ ต้องจำไว้ว่าบทบาทของผู้ให้การสนับสนุนคือเป็นพยานหรือที่ปรึกษา ไม่ใช่เป็นผู้ทำการแทน
- โดยทั่วไปแล้ว จะมีการแต่งตั้งให้บุคคลหนึ่งทำหน้าที่จัดกระบวนการการร้องเรียน ที่โรงเรียน ผู้จัดการข้อร้องเรียนอาจเป็นครูใหญ่หรือสมาชิกคนหนึ่งจากเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน

- ผู้จัดการการร้องเรียนอาจเลือกให้มีอีกผู้หนึ่งเข้าร่วมในการประชุมด้วย เพื่อให้การสนับสนุน จัดหาคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญในการอภิปรายใด ๆ การตั้งข้อสังเกตหรือทำการจดบันทึก

- นอกเสียจากว่าได้มีการตกลงกันไว้แล้ว รายละเอียดของการร้องเรียนและการแก้ปัญหาควรเก็บเป็นความลับ

มีบางครั้งที่เมื่อบุคคลที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ให้การสนับสนุนหรือผู้แทนอาจไม่ใช่ผู้ที่เหมาะสมที่สุดในการข้องเกี่ยวกับกระบวนการแก้ปัญหาการร้องเรียน ตัวอย่างเช่น:

- เมื่อผู้ให้การสนับสนุนหรือผู้แทนเกี่ยวข้องโดยตรงกับสถานการณ์ และอาจไม่สามารถทำหน้าที่ให้ได้ผลประโยชน์ที่ดีที่สุดแก่ผู้ทำการร้องเรียน
- สมาชิกครอบครัวหรือบุคคลสำคัญอาจเข้าร่วมในกระบวนการร้องเรียนในกรณีที่เหมาะสม ถ้าคู่ครองหรือสมาชิกครอบครัวได้รับการพิจารณาเป็นผู้ให้การสนับสนุน พึงระลึกว่าข้อมูลส่วนตัวอาจถูกเปิดเผยระหว่างการประชุมโดยที่ผู้นั้นอาจไม่รู้ล่วงหน้า

การประชุมหรือการอภิปรายอาจต้องยุติลงหากผู้เข้าร่วมแสดงพฤติกรรมที่ไม่มีเหตุผลหรือไม่เหมาะสม พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะสิ่งต่อไปนี้:

- การกระทำที่ก้าวร้าวหรือทำให้หวาดกลัว และการใช้ภาษาที่แสดงความรุนแรง ชูकुคความ การใช้คำหยาบคายหรือการแสดงความคิดเห็นเหยียดเพศเหยียดผิวหรือเหยียดหยาม
- เปลี่ยนแนวทางการประชุมไปจากวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้
- การสื่อสารที่ไม่เหมาะสมและทำให้เสียเวลา
- ทำการบันทึกการประชุมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือทำการโทรศัพท์โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้เข้าร่วมการประชุมหรือในการโทรศัพท์

ข้อมูลเพิ่มเติม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมดูได้ที่

[เคล็ดลับและคำแนะนำสำหรับการร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ \(Tips and advice for effective complaining\)](#) และ [การทำการร้องเรียนเกี่ยวกับโรงเรียนของเรา \(Making a complaint about our schools\)](#)

ถ้าท่านต้องการล่ามให้ช่วยในการสอบถาม โปรดโทรบริการล่ามทางโทรศัพท์หมายเลข 131 450 และขอล่ามภาษาของท่าน ให้หมายเลขที่ท่านต้องการโทรแก่พนักงานโทรศัพท์ พนักงานจะจัดล่ามให้ช่วยในการสนทนาของท่าน ท่านไม่ต้องเสียเงินสำหรับบริการนี้