

敢于发声 并提出投诉

**这是你的
权利!**

如果你受到伤害或对你受到的对待不满意，始终可以放心地说出来。

敢于发声十分重要。
这样方能促成改变。



Australian Government
National Office for Child Safety

什么是投诉？

投诉可以关乎任何事情 — 一家机构的服务、工作人员或其他儿童或青少年的行为方式，或问题得到处理的方式。

敢于发声 ...

- 如果你感到不安全。
- 如果你受到伤害。
- 如果你对自己被对待的方式不满意。

提出投诉需要勇气。不一定非要是负面的经历才能提出投诉。



你可以放心地敢于发声。

如何提出 投诉 ...

1 寻找 支持



求助自己信任的人。

如父母、朋友、照顾者、老师或教练。你可以自己提出投诉，或者让他们帮你提出投诉。你也可以找会说你的语言的人来帮助你。

支持你的人可帮你了解如何提出投诉。

与发生问题的组织或场所中你信任的人交谈或查看他们的网站，以了解他们处理投诉的方式。

你可用于提出投诉的不同方式：

- 当面
- 电话
- 书面
- 在线。

2 告诉 支持你的人



尽量清楚地说明你的问题。

- 你为何不满意？
- 这个问题让你有何感觉？
- 怎样才能解决这个问题？

3 提出 你的投诉

你可能会感到紧张、担心或不安，自己尽力而为就行。

你或支持你的人可以做笔记，以记住所说的内容。你还可以询问：

- 会将你的投诉告知谁？
- 接下来会发生的步骤？
- 谁会跟进并给你答复？
- 这需要多长时间？
- 如果问题没有得到解决，或你仍然不满意，你能做什么？
- 他们将如何确保你不会因为提出投诉而受到差别对待？



成年人应倾听，回答你的问题，并尊重你。

你可以求助的其他组织：

为儿童和青少年提供的在线及电话咨询

儿童帮助热线 - 1800 55 1800 或
counsellor@kidshelpline.com.au

针对儿童和青少年的心理健康援助

headspace and eheadspace - headspace.org.au

针对政府组织的投诉

在线搜索你所在州或领地的申诉专员办公室。

关于儿童权利的信息

澳大利亚人权委员会 -
childsafe.humanrights.gov.au

给家长的建议

家长热线或你所在州或领地的同等机构 -
parentline.com.au

针对非英语人士的帮助

翻译与口译服务 (TIS) (全澳)
- tisnational.gov.au

具体联络方式：

childsafety.pmc.gov.au/children-speak



Australian Government
National Office for Child Safety