

敢於發聲 並提出投訴

這是你的
權利！

若你受到傷害或對你受
到的待遇不滿意，可以
放心地說出來。

敢於發聲十分重要。
這樣才能起到作用。



Australian Government
National Office for Child Safety

何為投訴？

投訴可以關乎任何事情 — 一家機構的服務、工作人員或其他兒童或青少年的行為方式，或問題得到處理的方式。

敢於發聲 ...

- 倘若你感到不安全。
- 倘若你受到傷害。
- 倘若你對自己被對待的方式不滿意。

提出投訴需要勇氣。不一定非要遇到不好的事才能提出投訴。



可以放心地敢於發聲。

如何提出投訴 ...

1 搜尋 支援



求助自己信任的人。

如父母、朋友、照顧者、老師或教練。你可以自己提出投訴，或者讓他們幫你提出投訴。你也可以找會說你的語言的人來幫助你。

支援你的人可幫你瞭解如何提出投訴。

與發生問題的組織或場所中你信任的人交談或檢視他們的網站，以瞭解他們處理投訴的方式。

你可用於提出投訴的不同方式：

- 當面
- 電話
- 書面
- 線上。

2 告訴 支援你的人



儘量清楚地說明你的問題。

- 你為何不滿意？
- 這個問題讓你有何感覺？
- 怎樣才能解決這個問題？

3 提出 你的投訴

你可能會感到緊張、擔心或不安，自己盡力而為就行。

你或支援你的人可以做筆記，以記住所說的內容。你還可以詢問：

- 會將你的投訴告訴誰？
- 接下來的步驟？
- 誰會跟進並給你答覆？
- 這需要多長時間？
- 倘若問題沒有得到解決，或你仍然不滿意，你能做什麼？
- 他們將如何確保你不會因為提出投訴而受到不一樣的對待？



成年人應傾聽，回答你的問題，並尊重你。

你亦可以向其他組織求助：

為兒童和青少年提供的線上及電話諮詢

兒童幫助熱線 - 1800 55 1800 或
counsellor@kidshelpline.com.au

針對兒童和青少年的心理健康援助

headspace and eheadspace –
headspace.org.au

針對政府組織的投訴

線上搜索你所在州或領地的申訴專員辦公室。

關於兒童權利的資訊

澳洲人權委員會 -
childsafef.humanrights.gov.au

給家長的建議

家長熱線或你所在州或領地的同等機構 -
parentline.com.au

針對非英語人士的幫助

翻譯與傳譯服務 (TIS) (全澳)
- tisonational.gov.au

具體聯絡方式：

childsafety.pmc.gov.au/children-speak



Australian Government
National Office for Child Safety