



資料單張：

投訴後處理流程

維州殘障服務工作者委員會 (Victorian Disability Worker Commission) 是一所獨立的機構，就殘障服務行業工作者的行為，提供投訴服務。

不論服務資金來源為何，委員會可以受理與維州任何殘障服務工作者相關的投訴。

維州政府對虐待殘障人士採取「零容忍」態度。我們的投訴服務將這種態度付諸實踐。

誰會處理投訴？

當您提出投訴時，我們會與您合作。我們會提供安全的環境，讓您分享與投訴相關的資料。

如果您代表殘障人士提出投訴，我們會在情況許可時與殘障人士聯繫，以徵得他們的同意繼續提供投訴服務。我們注重殘障人士及其需要，並會努力讓他們參與投訴過程。

確認投訴內容

我們會要求您確認投訴的詳細內容。為處理投訴，您須要確認所投訴的問題。

詢問您是否希望得到具體結果

我們會詢問您希望達到的結果。如果沒有要求任何具體結果也沒關係。

如果並不清楚，我們可以向您建議不同的結果。一些例子包括工作者致歉或與工作者達成協議解決投訴。您可以告訴我們同意哪一些結果。

如果您決定撤回投訴，我們可能仍會繼續調查事件。

許多投訴可以透過我們與您或代表您提出投訴的人士，以及殘障服務工作者的合作來解決，最後獲得每個人都滿意的結果。

語言、書寫或溝通方面的幫助

我們可以安排口譯服務，或者可以使用全國中繼服務 (National Relay Service)，包括澳洲手語翻譯服務與我們聯繫，從而為您提出投訴，並隨時幫助您。如果需要或偏向以親身會面的方式互動，我們可以與您會面。

就投訴會面的過程

如果您願意，可以選擇與我們會面。會面是讓委員會更清楚了解投訴內容，以及希望得到的任何具體結果。

請瀏覽網站：vdwc.vic.gov.au
致電 1800 497 132

誰會出席會面？

涉案的殘障服務工作者不會出席會面。一名在處理投訴方面經驗豐富的委員會工作人員會出席會面。如果您願意，我們會鼓勵帶同支持人員出席會面。支持人員可能是親友、支援服務工作者或認為可以幫助自己解釋疑慮的人士。可以有多於一名支持人員出席會面。

可以與我們討論在現有的支持網絡中誰可能適合為您提供幫助。

會面討論內容

您可以分享與疑慮相關的資料，包括認為有助於證明投訴內容的任何資料。

如何準備出席會面

應該準備或攜帶哪些資料？

與我們會面之前，您可能會考慮是否有任何額外資料希望在會面過程提供。

這可能包括任何補充資料，或任何您認為可能有助於我們了解所發生的事情的資料。

您可能會記下希望在會面時提出的問題。

會面結束後

會面結束後，我們會與您聯繫，通知下一步須要採取的行動。

可能會以以下方式處理投訴

- 經協議解決：例如工作者致歉或他們與您達成協議
- 調解：一個更正式的過程，旨在達成協議。只有在投訴各方同意調解的情況下才會如此執行。各方根據《2018年殘障行業服務保障法》(Disability Service Safeguards Act 2018) 享有某些權利和責任
- 輔導：委員會使用的教育工具，例如提醒殘障服務行業工作者必須遵守《殘障行業服務保障的行為守則》(Disability Service Safeguards Code of Conduct)。
- 調查：與調查相關的詳情，請瀏覽 <https://www.vdwc.vic.gov.au/what-happens-when-commission-decides-to-investigate>

維州殘障服務工作者委員會 (Victorian Disability Worker Commission) 相關資料

維州殘障服務工作者委員會是一所獨立機構，成立目的旨在深入保障殘障人士，並建立更安全、更強大的殘障服務行業。委員會負責履行《殘障行業服務保障的行為守則》(Disability Service Safeguards Code of Conduct)，為維州所有工作者向殘障人士提供的幫助及投訴服務，以建立最基本的期望。委員會接受投訴及通知，兼備權力調查事件，並禁止妄顧他人安全的工作者。

請瀏覽官方網站：vdwc.vic.gov.au或致電 1800 497 132

訂閱我們的通訊

追蹤我們



請瀏覽網站：vdwc.vic.gov.au

致電 1800 497 132