

Do you need help resolving a concern? Information about support persons and advocates

Вам нужна помощь в решении проблемы?

Информация о лицах, оказывающих поддержку, и защитниках прав

Это руководство помогает семьям, родителям, опекунам, лицам, оказывающим поддержку, и защитникам прав понять роль лица, оказывающего поддержку, и защитника прав, а также то, как они могут помочь в общении или выражении беспокойства в школе или при подаче жалобы.

Некоторым людям труднее, чем другим, общаться со школой или сообщать о своих опасениях. Может быть, стоит попросить кого-нибудь помочь вам в этом.

Любой человек в возрасте 18 лет и старше может быть лицом, оказывающим поддержку родителю, опекуну, учащемуся или члену семьи. Родители, опекуны, учащиеся или члены семьи также могут обратиться за поддержкой в профессиональные службы защиты интересов.

Департамент стремится решать вопросы, касающиеся школ штата NSW, на местном уровне, где это возможно. Тем не менее, может быть использована онлайн-форма жалобы (complaint form) департамента, когда вопрос необходимо передать на более высокий уровень.

Если проблема не может быть решена на месте, лицо, оказывающее поддержку, или защитник прав может помочь упростить процесс при подаче жалобы. Это включает в себя разумную помощь и поддержку, чтобы понять:

- как эффективно общаться со школой
- процесс, который будет применяться для рассмотрения проблемы или жалобы
- вероятное время, которое потребуется для решения проблемы или урегулирования жалобы
- что будет дальше и когда
- к кому обращаться, если есть какие-либо вопросы или опасения по поводу процесса
- что делать, если лицо, заявившее о проблеме или жалобе, недоволено тем, как они рассматриваются, или результатом.

Лицо, оказывающее поддержку, или защитник прав не должны использоваться в качестве переводчика. Если для встреч или собеседований требуется устный переводчик, школа может организовать соответствующую услугу. В зависимости от возможностей, услуги устного перевода могут предоставляться на месте, по видеосвязи или по телефону. Просто спросите в школе заранее.

Прежде чем в дело вступит лицо, оказывающее поддержку или защитник прав, возможно, стоит подумать об их роли — они здесь только для того, чтобы оказывать поддержку и помочь данному человеку, или они должны помочь найти решение?



Роль лица, оказывающего поддержку

Лицо, оказывающее поддержку, — это человек в возрасте 18 лет и старше, который помогает в разрешении жалобы, оказывая практическую и эмоциональную поддержку лицу, подающему жалобу. Лицо, оказывающее поддержку, может:

- присутствовать на встрече
- выступать на встречах, если у него есть информация, относящаяся к данной ситуации
- предоставлять консультации о правах и привилегиях
- уточнять процесс или разбирательство
- предложить перерыв во время встречи, чтобы поддержать данного человека и дать совет или оказать помощь
- провести беседу с лицом, подавшим жалобу, во время встречи, по его просьбе
- делать заметки
- помогать в реализации результатов.

Лицо, оказывающее поддержку, может задавать вопросы и предоставлять информацию. Например, если оно было непосредственно вовлечено в ситуацию и обладает информацией о том, что произошло, или если у него есть идеи о дальнейших действиях.

Если в качестве лица, оказывающего поддержку, выступает юридический представитель, важно, чтобы он позволял человеку, поднимающему вопрос, говорить за себя.

Лицо, оказывающее поддержку, выступает в качестве свидетеля или советника.

Недопустимо, чтобы лицо, оказывающее поддержку, предоставляло информацию, которую ему сообщил человек, поднимающий проблему, — роль лица, оказывающего поддержку, состоит в том, чтобы помочь человеку, поднимающему вопрос или проблему, рассказать свою собственную историю.



Роль защитника прав со стороны

Защитник прав со стороны — это человек в возрасте 18 лет и старше, уполномоченный выступать от имени лица, сообщающего о проблеме или подающего жалобу, для поддержки положительного решения для этого лица. Этот человек, скорее всего, из профессиональной службы защиты прав.

В большинстве случаев он будет задействован, когда лицо, сообщающее о проблеме, не имеет возможности эффективно общаться или самостоятельно ориентироваться в ситуации. Помимо оказания той же помощи, что и лицо, оказывающее поддержку, защитник прав также может:

- вносить свой вклад в дискуссию, касающуюся жалобы, и
- согласиться с принятием или непринятием мер.



Работа со школами – несколько советов

Школы хотят решать проблемы быстро и на местном уровне. Мы призываем родителей, опекунов, членов семьи, лиц, оказывающих поддержку, и защитников прав к совместной работе с лицом, занимающимся решением проблемы, и представителями школы. [Наши советы и рекомендации по эффективному заявлению о проблемах или жалобах](#) (Our tips and advice for effectively raising concerns or complaints) могут стать хорошей отправной точкой.

- Это может помочь сосредоточиться на фактах, имеющих отношение к проблеме или жалобе, и результатах для учащихся.
- Общайтесь вежливо и спокойно.
- Хотя любое лицо в возрасте 18 лет и старше потенциально может поддержать или защитить лицо, заявившее о проблеме или подавшее жалобу, школа может принять решение не взаимодействовать с назначенным лицом, если у нее есть разумные основания для этого. Например, если разумно предположить, что данное лицо может представлять опасность для здоровья или безопасности других лиц, или если его право на получение информации о ребенке ограничено законом.
- Как правило, один человек назначается для управления процессом подачи жалобы или сообщения о проблеме. В школах это может быть директор или другой сотрудник школы.
- Школа может решить, чтобы на встречах присутствовал еще один человек, чтобы помочь персоналу дать экспертный совет в любом обсуждении, наблюдать или делать заметки.
- Если не согласовано иное, все детали жалобы и ее урегулирования должны оставаться конфиденциальными.

Бывают случаи, когда лицо, назначенное в качестве лица, оказывающего поддержку, или защитника прав, может оказаться не лучшим кандидатом для участия в процессе урегулирования. Например:

- Когда лицо, оказывающее поддержку, или защитник прав непосредственно вовлечены в ситуацию и, возможно, не в состоянии действовать в наилучших интересах лица, сообщающего о проблеме или подающего жалобу.
- Если партнер или член семьи рассматривается в качестве лица, оказывающего поддержку, или защитника прав, следует помнить, что во время встречи может быть раскрыта личная информация, о которой они, возможно, ранее не знали.

Встречи или дискуссии могут быть прекращены, если человек ведет себя неразумным или неприемлемым образом. Неприемлемое поведение может включать в себя (но не ограничивается этим):

- грубые или оскорбительные выражения, включая непристойности и сексистские, расистские или уничижительные комментарии
- агрессивные или запугивающие действия, такие как насилие и угрожающие жесты
- отвлечение встречи от заявленной цели
- неуместное и бесполезное общение
- осуществление электронной записи встречи или телефонного разговора без согласия всех лиц, участвующих во встрече или телефонном разговоре.

Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации см. [наши советы и рекомендации по эффективному обжалованию](#) (tips and advice for effective complaining) и краткое справочное руководство по [подаче жалобы](#) (making a complaint) на наши школы.

Телефонная переводческая служба

Если вам нужна дополнительная информация, звоните в школу. Если вам нужна помощь переводчика, звоните по тел. 131 450, скажите, какой язык вам нужен, и просите оператора позвонить в школу. Оператор выведет на линию переводчика, чтобы помогать вам в беседе. Плата за эту услугу не взимается.