



Chiến lược Cộng đồng Trọng tâm

Đảm bảo tiếng nói của mọi người dân tiểu bang Victoria đều được lắng nghe trong công tác phòng chống tham nhũng

2021–2023

 **ibac** independent broad-based
anti-corruption commission

Victoria

Mục đích của chúng tôi

Mục đích của Ủy ban Độc lập Chống Tham nhũng Tiểu bang (IBAC) là ngăn ngừa và phơi bày hành vi tham nhũng ở lĩnh vực công và hành vi sai trái của cảnh sát.

IBAC cần người dân trong cộng đồng biết về tổ chức và liên hệ với chúng tôi về các hành vi nghi ngờ tham nhũng và hành vi sai trái của cảnh sát.

IBAC thấu hiểu những thách thức mà người khiếu nại gặp phải và việc đưa ra khiếu nại hoặc hợp tác trong quá trình điều tra của IBAC có thể là một trải nghiệm khó khăn hoặc bắt buộc phải đối mặt.

Chiến lược của chúng tôi

Chiến lược Cộng đồng Trọng tâm của IBAC là một phần trong cam kết của tổ chức nhằm đảm bảo IBAC dễ tiếp cận, có trách nhiệm và gắn kết với cộng đồng địa phương. Chiến lược này tập trung vào cách IBAC tương tác với người dân ở ba cộng đồng đã được xác định: cộng đồng Thổ dân và Cư dân Đảo Eo biển Torres, cộng đồng LGBTIQ+ và cộng đồng đa văn hóa.

Ba cộng đồng này đã được chọn làm các cộng đồng trọng tâm ban đầu cho Chiến lược của IBAC vì hiện tại tổ chức đã hoặc đang có các dự án hoặc hình thành mối quan hệ với các bên liên quan trong những cộng đồng này. Chúng tôi nhận ra sự giao thoa của các cộng đồng này và những hình thức phân biệt đối xử chồng chéo có thể tồn tại trong đó. Nhiều hoạt động trong Chiến lược sẽ mang lại lợi ích cho cộng đồng tại tiểu bang Victoria.

Chiến lược này hỗ trợ cam kết của IBAC theo *Đạo luật về Trách nhiệm và Quyền Con người năm 2006* và *Đạo luật Hành chính Công năm 2004*.

Các cộng đồng trọng tâm

Ba cộng đồng được xác định là trọng tâm ban đầu trong Chiến lược này là các cộng đồng đang phát triển tại tiểu bang Victoria. Những cộng đồng này thường ít được biết đến và ít được hiểu rõ hơn. Số liệu thống kê minh họa sự đa dạng và quy mô của các cộng đồng tương ứng tại tiểu bang Victoria.

Sau đây là thông tin thêm về số liệu thống kê nhân khẩu học chính.

Sự công nhận

Tại IBAC, chúng tôi tôn trọng sự đa dạng về trải nghiệm cuộc sống, kỹ năng, năng lực, nền tảng văn hóa và kiến thức mà nhân viên, các bên liên quan và cộng đồng mang lại để tạo nên một tổ chức lĩnh vực công và cảnh sát mà người dân tiểu bang Victoria có thể tin tưởng.

Chúng tôi công nhận các Chủ nhân Truyền thống của đất nước trên toàn nước Úc và sự kết nối liên tục của họ với vùng đất, vùng biển và cộng đồng. Chúng tôi tôn trọng họ và nền văn hóa của họ cũng như những người lớn tuổi trong quá khứ, hiện tại và tương lai. Chúng tôi cư trú trên vùng đất Wurundjeri.

Cộng đồng đa văn hóa*

Trên 1,5 triệu

Người dân tiểu bang Victoria nói một thứ tiếng khác ngoài Tiếng Anh (26%)

4,5%

có trình độ Tiếng Anh thấp hoặc không biết Tiếng Anh

53% là mức tăng về số người có Nguồn gốc Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng (CALD) (từ năm 2006–2016)



Cộng đồng Thổ dân và Cư dân Đảo Eo biển Torres*

47.788

Thổ dân và/hoặc Cư dân Đảo Eo biển Torres sinh sống tại tiểu bang Victoria

Cộng đồng này chiếm

0,8%

dân số tiểu bang Victoria

Tăng 26%

9.796 người (từ năm 2011–2016)



Số liệu thống kê nhân khẩu học chính về các cộng đồng trọng tâm tại tiểu bang Victoria

Cộng đồng LGBTIQ+**

3-4%

dân số được xác định là đồng tính nam, đồng tính nữ hoặc lưỡng tính (theo ước tính trong các nghiên cứu của Quốc tế & Úc)

25 tuổi trở lên

Con số này cao hơn ở những người dân Úc thuộc độ tuổi này. Một số bằng chứng ở Úc cho thấy số trường hợp báo cáo nhận dạng LGBTIQ+ có thể đang gia tăng.



*Cục Thống kê Úc (ABS) năm 2016. Số liệu Thống kê Nhanh về Điều tra Dân số năm 2016: Phần còn lại của Victoria. (abs.gov.au)

**Tổ chức Sức khỏe Cầu vồng Victoria (Rainbow Health Victoria) năm 2020. Vấn đề Nghiên cứu: Có bao nhiêu người thuộc cộng đồng LGBTIQ? [Researchmatters-numbers-lgbtqi.pdf](https://www.rainbowhealthvic.org.au/researchmatters-numbers-lgbtqi/) (rainbowhealthvic.org.au)

1. Nguyên tắc

Hoạt động tham vấn của IBAC với người dân trong cộng đồng, các tổ chức cộng đồng và các tổ chức lĩnh vực công đã nhấn mạnh rằng chúng tôi cần nỗ lực nhiều hơn trong cách tương tác với các cộng đồng tại Victoria để bị tổn thương và loại bỏ những rào cản mà người dân trong cộng đồng có thể gặp phải trong việc tiếp cận IBAC và báo cáo các hành vi tham nhũng và hành vi sai trái của cảnh sát.

Các nguyên tắc về sự gắn kết và cách tiếp cận mà chúng tôi đang áp dụng để thực hiện Chiến lược này là:

KHẢ NĂNG ỨNG PHÓ

- > Ứng phó trước những nhu cầu và ý kiến đóng góp của các cộng đồng trọng tâm một cách nhanh chóng.

SỰ MINH BẠCH VÀ TOÀN VẸN

- > Giải quyết các mối quan ngại của cộng đồng một cách công khai và trung thực.
- > Thông tin về kết quả của ý kiến đóng góp từ cộng đồng trong các hoạt động của IBAC theo cách dễ tiếp cận.

SỰ CỞI MỞ VÀ Ý THỨC

Hiểu và công nhận trải nghiệm của các cộng đồng trọng tâm trong tất cả các hoạt động về sự gắn kết và ra quyết định.

TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH

Cung cấp đủ thời gian và nguồn lực để đảm bảo người dân trong cộng đồng trọng tâm có thể tham gia một cách có ý nghĩa.

SỰ HÒA NHẬP

- > Loại bỏ những rào cản trong việc tiếp cận các thông tin, dịch vụ, sự kiện của IBAC.
- > Áp dụng các cách tiếp cận mang tính hợp tác và hòa nhập đối với các hoạt động.

2. Tình hình hiện tại

IBAC hiện đang triển khai một loạt các hoạt động nhằm hỗ trợ gắn kết sự tham gia và truyền thông với các cộng đồng trọng tâm. IBAC nhận thấy rằng tổ chức phải nỗ lực hơn nữa để đảm bảo chúng ta có thể phơi bày và ngăn ngừa các hành vi tham nhũng.

Thông tin dưới đây cung cấp tổng quan về công việc mà IBAC hiện đang tiến hành nhằm gắn kết sự tham gia của các cộng đồng trọng tâm.

Truyền thông, giáo dục & tài nguyên

IBAC triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và xây dựng lòng tin vào vai trò và năng lực của chúng tôi trong việc quản lý hiệu quả các khiếu nại và hoạt động điều tra thông qua trang mạng của chúng tôi, mạng xã hội, liên lạc truyền thông, sự gắn kết của các bên liên quan, thuyết trình trước công chúng, sự kiện và hội thảo.

IBAC sáng tạo nhiều loại thông tin và tài nguyên, có sẵn dưới dạng bản in và trên trang mạng của chúng tôi bằng nhiều ngôn ngữ cộng đồng. Trang mạng của IBAC cũng tuân thủ các tiêu chuẩn về khả năng tiếp cận, với việc cung cấp dịch vụ cho những người cần thông dịch viên, hoặc những người khiếm thính, suy giảm khả năng nghe hoặc nói.

Hỗ trợ người khiếu nại

[Điều lệ dịch vụ](#) của IBAC, có sẵn trên trang mạng của tổ chức, giải thích các bước sẽ được thực hiện khi có khiếu nại. Điều lệ của chúng tôi yêu cầu chúng tôi phải:

- > tập trung vào việc phơi bày và ngăn ngừa tham nhũng ở lĩnh vực công và hành vi sai trái của cảnh sát
- > độc lập, công bằng và miễn phí
- > nhạy bén và có khả năng ứng phó trước hoàn cảnh và nhu cầu của người khiếu nại.

Khi có người đưa ra khiếu nại, chúng tôi cam kết sẽ cung cấp hỗ trợ phù hợp cho những cá nhân dễ bị tổn thương, người dân của các cộng đồng đa dạng hoặc những người có thêm các nhu cầu khác. Hỗ trợ có thể bao gồm việc cung cấp dịch vụ dịch thuật hoặc cung cấp tài liệu ở nhiều định dạng và ngôn ngữ có thể tiếp cận được. Chúng tôi cũng giúp người khiếu nại liên hệ với các cơ quan hỗ trợ để họ được giúp đỡ trong quá trình khiếu nại.

IBAC cũng công bố thông tin về [dịch vụ hỗ trợ sức khỏe tinh thần](#) có sẵn trên trang mạng của chúng tôi, vì tổ chức công nhận rằng đưa ra khiếu nại có thể là một trải nghiệm rất khó khăn.

Thu thập dữ liệu

IBAC đã xây dựng lộ trình nhằm nâng cao trải nghiệm của người khiếu nại với mẫu đơn khiếu nại của IBAC và thúc đẩy tính hòa nhập phù hợp với các tiêu chuẩn thu thập dữ liệu. Điều chỉnh chính bao gồm thu thập thông tin cá nhân thông qua việc đặt một câu hỏi không phân biệt giới tính và không bắt buộc trả lời, ghi nhận thông tin khi khiếu nại do trẻ vị thành niên đưa ra hoặc được đưa ra thay mặt cho trẻ vị thành niên và đảm bảo rằng câu hỏi thu thập thông tin về việc người khiếu nại có xác định mình là Thổ dân hoặc Cư dân Đảo Eo biển Torres hay không phù hợp với Câu hỏi Tiêu chuẩn về Người bản địa.



Nghiên cứu, kiểm toán và điều tra

IBAC thực hiện các hoạt động điều tra, nghiên cứu và kiểm tra liên quan đến người dân trong các cộng đồng trọng tâm. Các hoạt động về sự gắn kết và truyền thông sau các cuộc điều tra có tác động đến cộng đồng trọng tâm được thực hiện theo từng trường hợp cụ thể.

Phát triển tổ chức và nhân viên

IBAC đã xây dựng Lộ trình và Tuyên bố về Đa dạng và Hòa nhập để vạch ra chiến lược và kế hoạch hành động của tổ chức về cách chúng tôi sẽ xây dựng một lực lượng lao động thực sự đa dạng và hòa nhập trong những năm tới. Các sáng kiến chính trong Chiến lược Đa dạng và Hòa nhập bao gồm thực hiện đào tạo nâng cao nhận thức về văn hóa Thổ dân cho toàn thể cán bộ nhân viên, xây dựng Kế hoạch Hành động Hòa giải Phản ánh đầu tiên của IBAC và xây dựng Kế hoạch Hành động vì Người khuyết tật kéo

dài ba năm để giải thích và tăng cường khả năng tiếp cận nơi làm việc cho người khuyết tật.

IBAC yêu cầu tất cả cán bộ nhân viên của tổ chức phải tham gia đào tạo bắt buộc và bồi dưỡng về quyền con người. Một số cán bộ nhân viên cũng đã hoàn thành khóa đào tạo nâng cao nhận thức về văn hóa Thổ dân, bao gồm các điều tra viên, cán bộ đánh giá và xét duyệt cũng như cán bộ nghiên cứu và chính sách chiến lược.

IBAC yêu cầu tất cả cán bộ nhân viên của tổ chức phải tham gia đào tạo bắt buộc và bồi dưỡng về quyền con người.





3. Tình hình trong tương lai

Từ năm 2021–2023, IBAC đặt mục tiêu củng cố và tăng cường cách tiếp cận khi làm việc với các cộng đồng trọng tâm.

Việc này bao gồm cách chúng tôi kết nối và thông tin về các khía cạnh trong những hoạt động của IBAC bao gồm đánh giá và quản lý khiếu nại, điều tra và thông qua công tác giáo dục và phòng ngừa nhằm mục tiêu của chúng tôi.

Chúng tôi hiểu rằng để làm được việc này, chúng tôi phải xác định các cơ hội để củng cố các quy trình và thực tiễn nội bộ có ảnh hưởng đến cách chúng tôi gắn kết sự tham gia và truyền thông.

IBAC muốn trở thành một tổ chức có:

THỰC TIỄN CỦA TỔ CHỨC

(các chính sách, quy trình, kiến thức và kỹ năng) cung cấp các dịch vụ hòa nhập và dễ tiếp cận cho các cộng đồng trọng tâm.

CÁC MỐI QUAN HỆ ĐƯỢC THIẾT LẬP

với các bên liên quan đại diện chính và các cơ quan cao nhất (trong chính quyền và cộng đồng) tại các cộng đồng trọng tâm.

PHÁT TRIỂN NHIỀU LOẠI TÀI NGUYÊN ĐỂ TIẾP CẬN HƠN

giúp nâng cao nhận thức và hiểu biết về IBAC tại các cộng đồng trọng tâm.

4. Các mục tiêu chiến lược

Các mục tiêu chiến lược dựa trên các chủ đề chính xuất hiện trong các cuộc tham vấn của IBAC về việc xây dựng chiến lược này.

MỤC TIÊU 01

XÂY DỰNG NHẬN THỨC VÀ LÒNG TIN



về vai trò và thẩm quyền của IBAC và về năng lực của tổ chức trong việc xử lý khiếu nại và điều tra một cách phù hợp và nhạy bén.

MỤC TIÊU 02

HỖ TRỢ VÀ ĐÀO TẠO CÁN BỘ CỦA IBAC



nắm được kiến thức và kỹ năng cần thiết để cung cấp các dịch vụ phù hợp về văn hóa, thể hiện sự tôn trọng và hòa nhập cho người dân trong cộng đồng.

MỤC TIÊU 03

TĂNG CƯỜNG KHẢ NĂNG TIẾP CẬN



với các dịch vụ, sự gắn kết và truyền thông của IBAC với các cộng đồng trọng tâm.

IBAC nhận ra rằng có nhiều mức độ nhận thức và tin tưởng khác nhau đối với tổ chức trong và trên khắp các cộng đồng trọng tâm.

Sự tin tưởng là yếu tố thiết yếu để IBAC có sự gắn kết có ý nghĩa với các cộng đồng trọng tâm và nhận thức về vai trò và thẩm quyền của chúng tôi là rất quan trọng để người dân tại các cộng đồng trọng tâm hiểu được IBAC có thể và không thể hỗ trợ những gì, từ đó, giúp đáp ứng những kỳ vọng của họ và tránh được những thất vọng không đáng có.

Mục tiêu thứ hai nhằm đảm bảo môi trường nội bộ của IBAC được củng cố để đáp ứng nhu cầu của tổ chức trong việc gắn kết sự tham gia của bên ngoài và truyền thông với các cộng đồng trọng tâm.

Lòng tin là yếu tố thiết yếu để IBAC có sự gắn kết có ý nghĩa của các cộng đồng trọng tâm.



Các hoạt động tổng quan

Mục tiêu 01



XÂY DỰNG NHẬN THỨC & LÒNG TIN

1. Sự gắn kết theo kế hoạch và chủ động của các bên liên quan trong hoặc sau các công tác và/hoặc hoạt động của IBAC.
2. Xây dựng nhận thức của cộng đồng về IBAC thông qua các phương tiện truyền thông cộng đồng.
3. Chia sẻ thông tin tốt hơn với các cơ quan chính quyền.
4. Tăng cường hợp tác.

HOẠT ĐỘNG MỞ RỘNG

5. Tăng cường sự tham dự thường xuyên của IBAC ở những diễn đàn hiện có về các cộng đồng trọng tâm.
6. Nâng cao hiểu biết chuyên sâu của chúng tôi.
7. Thiết lập các cách thức mới để thông báo cho người khiếu nại về tiến trình/kết quả giải quyết khiếu nại.

Mục tiêu 02



ĐÀO TẠO & HỖ TRỢ

8. Tổ chức các chương trình đào tạo cho nhân viên.
9. Xây dựng hướng dẫn thực hành nội bộ về ngôn ngữ và các thực tiễn hòa nhập.
10. Đảm bảo người dân trong cộng đồng được chỉ dẫn thích hợp đến các cơ quan khác khi cần thiết.

HOẠT ĐỘNG MỞ RỘNG

11. Tìm hiểu khả năng bổ nhiệm cán bộ liên lạc nội bộ chuyên trách đối với người dân tại các cộng đồng trọng tâm.

Mục tiêu 03



TĂNG CƯỜNG KHẢ NĂNG TIẾP CẬN

12. Tạo ra phiên bản dễ đọc cho các tài nguyên chính.
13. Xây dựng các tài nguyên nhằm mục tiêu cho cộng đồng.
14. Tiếp tục tìm kiếm cơ hội thúc đẩy các hỗ trợ sẵn có dành cho người khiếu nại.
15. Tăng khả năng tiếp cận tại các sự kiện của IBAC.
16. Kiểm tra tất cả các biểu mẫu và tài liệu được công bố ra bên ngoài để đảm bảo việc sử dụng ngôn ngữ hòa nhập.
17. Cải tiến mẫu đơn khiếu nại.

HOẠT ĐỘNG MỞ RỘNG

18. Xác định phạm vi cho các thực tiễn chia sẻ thông tin (trong phạm vi được pháp luật cho phép).
19. Tìm hiểu cách IBAC có thể tiếp nhận khiếu nại thông qua các cách thức thay thế.
20. Cập nhật tất cả các biểu mẫu và tài liệu được công bố ra bên ngoài theo các phát hiện của cuộc kiểm tra.
21. Thực hiện thêm các cải tiến đối với mẫu đơn khiếu nại.

Mục tiêu 01

Xây dựng nhận thức và lòng tin về vai trò và thẩm quyền của IBAC và về năng lực của tổ chức trong việc xử lý khiếu nại và điều tra một cách phù hợp và nhạy bén.

Hoạt động 2.

NÂNG CAO NHẬN THỨC CỦA CỘNG ĐỒNG VỀ IBAC THÔNG QUA CÁC PHƯƠNG TIỆN TRUYỀN THÔNG CỘNG ĐỒNG

Trong quá trình lập kế hoạch truyền thông, chúng tôi sẽ tìm kiếm cơ hội để quảng bá về IBAC thông qua đài phát thanh cộng đồng và các cuộc phỏng vấn và quảng cáo trên các phương tiện truyền thông khác. Ví dụ như qua JOYFM, 3KND, 3ZZZ và tạp chí Star Observer.

KẾT QUẢ

Các hoạt động truyền thông được lập kế hoạch tốt hơn giúp cộng đồng trọng tâm có nhận thức và hiểu biết tốt hơn về IBAC và tin tưởng hơn khi tương tác với IBAC.

Hoạt động 3.

CHIA SẺ THÔNG TIN TỐT HƠN VỚI CÁC CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN

Chúng tôi sẽ chia sẻ các tài nguyên và thông tin về IBAC, công tác phòng chống tham nhũng và báo cáo với các tổ chức hoặc cơ quan cao nhất (thuộc chính quyền hoặc phi lợi nhuận) làm việc với hoặc đại diện cho các cộng đồng trọng tâm nhằm giúp các cơ quan này cung cấp thông tin tốt hơn đến người dân tại các cộng đồng trọng tâm.

KẾT QUẢ

Lĩnh vực công và các cộng đồng trọng tâm hiểu biết rõ hơn về tham nhũng và vai trò của IBAC và nhận thức về cách thức và những vấn đề cần báo cáo.

Hoạt động 4.

TĂNG CƯỜNG HỢP TÁC

1. Chúng tôi sẽ hợp tác với các cơ quan liên chính của tiểu bang Victoria để cùng thực hiện các bài thuyết trình và tham dự các diễn đàn và sự kiện của cộng đồng, bao gồm cả những sự kiện được nêu trong các hoạt động khác.
2. Chúng tôi sẽ hợp định kỳ (tối thiểu một lần mỗi năm) với các tổ chức hoặc cơ quan cao nhất (thuộc chính quyền hoặc phi lợi nhuận) làm việc với hoặc đại diện cho các cơ quan thuộc lĩnh vực công của cộng đồng trọng tâm để hiểu sâu hơn về các cộng đồng này và xác định các cơ hội cho sự gắn kết.

KẾT QUẢ

IBAC tham dự nhiều diễn đàn và sự kiện công khai hơn.

IBAC tiếp xúc nhiều hơn với các cơ quan thuộc lĩnh vực công làm việc với hoặc đại diện cho các cộng đồng trọng tâm, dẫn tới tương tác nhiều hơn với các cộng đồng trọng tâm hoặc phát triển các hoạt động/tài nguyên mới nhằm nâng cao nhận thức và hiểu biết về IBAC trong các cộng đồng trọng tâm.



CÁC HOẠT ĐỘNG MỞ RỘNG

Hoạt động 5.

TĂNG CƯỜNG SỰ THAM DỰ THƯỜNG XUYÊN CỦA IBAC Ở NHỮNG DIỄN ĐÀN HIỆN CÓ VỀ CÁC CỘNG ĐỒNG TRỌNG TÂM

1. Chúng tôi sẽ tìm kiếm cơ hội tham gia vào các sự kiện cộng đồng hiện có. Ví dụ như Lễ hội Midsumma, Diễu hành Tự hào, lễ kỷ niệm NAIDOC và các lễ kỷ niệm đa dạng văn hóa có liên quan.
2. Chúng tôi sẽ tương tác với các bên liên quan chính để thảo luận về cơ hội tham dự thường xuyên tại các diễn đàn chính nhằm lắng nghe và chia sẻ về các vấn đề liên quan với các cộng đồng trọng tâm. Các diễn đàn này có thể bao gồm:
 - > Diễn đàn Công lý của Thổ dân.
 - > các nhóm tham chiếu trong Hồ sơ Đa văn hóa và LGBTIQ+ của Cảnh sát Tiểu bang Victoria.
 - > các Hội đồng Cố vấn Khu vực của Ủy ban Đa văn hóa Tiểu bang Victoria.

KẾT QUẢ

Việc IBAC tham dự nhiều sự kiện hơn sẽ cho phép tổ chức tiếp xúc nhiều hơn với các cộng đồng này, từ đó, giúp các cộng đồng hiểu biết rõ hơn về IBAC và tin tưởng hơn khi tương tác với tổ chức.

IBAC hiện diện thường xuyên và được chấp nhận trong nhiều diễn đàn cộng đồng.

Hoạt động 6.

NÂNG CAO HIỂU BIẾT CHUYÊN SÂU CỦA CHÚNG TÔI

1. IBAC thực hiện khảo sát người dân tại các cộng đồng trọng tâm thông qua định dạng khảo sát Nhận thức về Tham nhũng, tìm kiếm người tham gia khảo sát trên các diễn đàn và kênh truyền thông hiện có thông qua các cơ quan cao nhất và cơ quan chính quyền có liên quan.
2. Chúng tôi sẽ tìm hiểu khả năng tiến hành một cuộc khảo sát chung với các cơ quan liên chính khác của tiểu bang Victoria để hiểu cận kề về hiểu biết của cộng đồng về hệ thống liên chính của tiểu bang Victoria.

KẾT QUẢ

Báo cáo nhận thức của cộng đồng về tham nhũng, trình bày quan điểm của các cộng đồng trọng tâm và cho IBAC biết nhận thức cộng đồng về IBAC, tình trạng tham nhũng và hệ thống liên chính. Những thông tin này sẽ phục vụ cho công tác trong tương lai, bao gồm cả chiến lược này.

Hoạt động 7.

THIẾT LẬP CÁC CÁCH THỨC MỚI ĐỂ THÔNG BÁO CHO NGƯỜI KHIẾU NẠI VỀ TIẾN TRÌNH/KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Chúng tôi sẽ phát triển cách tiếp cận hệ thống để tương tác tốt hơn và cập nhật thông tin cho người khiếu nại về trạng thái của khiếu nại. Cách tiếp cận này có thể bao gồm một cổng thông tin trực tuyến, tin nhắn văn bản và thông báo qua hệ thống quản lý khiếu nại của IBAC.

KẾT QUẢ

Nâng cao khả năng ứng phó khi cung cấp kết quả đánh giá cho người dân tại cộng đồng nhằm giúp họ tiếp cận với tư vấn được cung cấp tại thời điểm và theo cách thức phù hợp và an toàn cho họ.



Mục tiêu 02

Hỗ trợ và đào tạo cán bộ của IBAC nắm được kiến thức và kỹ năng cần thiết để cung cấp các dịch vụ phù hợp về văn hóa, thể hiện sự tôn trọng và hòa nhập cho người dân trong cộng đồng.

Hoạt động 8.

TỔ CHỨC CÁC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CHO NHÂN VIÊN

Bộ phận Nhân sự và Nhóm Công tác về Đa dạng và Hòa nhập cũng sẽ tổ chức đào tạo về nhận thức văn hóa và cộng đồng LGBTIQ+ cho toàn thể cán bộ nhân viên của IBAC.

Đội ngũ truyền thông của IBAC sẽ tham gia khóa đào tạo SCOPE để nâng cao năng lực viết và sản xuất các thông tin và công cụ hỗ trợ truyền thông để tiếp cận hơn.

KẾT QUẢ

Toàn thể cán bộ nhân viên của IBAC sẽ hoàn thành khóa đào tạo để giúp họ nâng cao kiến thức, hiểu biết về quyền con người và đa dạng văn hóa.

Các cán bộ nhân viên liên quan sẽ hoàn thành khóa đào tạo SCOPE để có thể sản xuất các tài liệu để tiếp cận hơn cho các cộng đồng trọng tâm của tổ chức.

Hoạt động 9.

XÂY DỰNG HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH NỘI BỘ VỀ NGÔN NGỮ VÀ CÁC THỰC TIỄN HÒA NHẬP

Chúng tôi sẽ xây dựng các chương mới về ngôn ngữ hòa nhập trong hướng dẫn viết hiện có của IBAC, dựa trên Sổ tay Hướng dẫn Văn phong của Chính quyền Úc và các tài liệu hướng dẫn về ngôn ngữ hòa nhập của Chính quyền tiểu bang Victoria, nhằm cung cấp thông tin và hướng dẫn cho các cán bộ của IBAC về cách sử dụng ngôn ngữ phù hợp về văn hóa, thể hiện sự tôn trọng và hòa nhập khi tương tác với hoặc đề cập đến người dân trong các cộng đồng trọng tâm.

KẾT QUẢ

Các cán bộ của IBAC biết và hiểu rõ đâu là ngôn ngữ và thực tiễn phù hợp khi tương tác với hoặc đề cập đến người dân trong các cộng đồng trọng tâm.

Người dân tại các cộng đồng trọng tâm có được trải nghiệm hòa nhập hơn khi tương tác với IBAC.

Hoạt động 10.

THIẾT LẬP MỘT QUY TRÌNH CHÍNH THỨC ĐỂ GIỚI THIỆU NGƯỜI DÂN TRONG CỘNG ĐỒNG ĐẾN CÁC CƠ QUAN KHÁC THEO YÊU CẦU

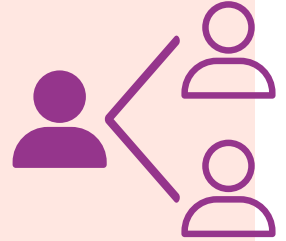
Chúng tôi sẽ xây dựng hướng dẫn để hỗ trợ và giúp các Cán bộ Đánh giá & Xét duyệt cung cấp thông tin tốt hơn cho người khiếu nại về các cơ quan cần tìm đến để giải quyết mối quan ngại của họ, trong trường hợp IBAC không thể làm thêm được gì (ví dụ: do sự việc sẽ không được xem xét hoặc nằm ngoài thẩm quyền của IBAC).

Nếu thích hợp, IBAC có thể liên hệ với cơ quan khác để chia sẻ các thông tin liên quan khi được người khiếu nại cho phép.

✓ KẾT QUẢ

Tất cả các cán bộ Đánh giá & Xét duyệt đều có thể tiếp cận với hướng dẫn lấy người khiếu nại làm trung tâm để sử dụng làm hướng dẫn trợ giúp cho tất cả người dân trong cộng đồng.

Các cán bộ Đánh giá & Xét duyệt có khả năng ứng phó trước các vấn đề và nhu cầu của người khiếu nại.



CÁC HOẠT ĐỘNG MỞ RỘNG

Hoạt động 11.

TÌM HIỂU KHẢ NĂNG BỔ NHIỆM ĐẦU MỐI LIÊN HỆ VÀ CÁN BỘ LIÊN LẠC NỘI BỘ CHUYÊN TRÁCH ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN TẠI CÁC CỘNG ĐỒNG TRỌNG TÂM

IBAC sẽ cân nhắc có nên bổ nhiệm cán bộ liên lạc chuyên trách hoặc đầu mối liên hệ chuyên trách (thư điện tử) trong đội ngũ cán bộ của IBAC (trên toàn tổ chức) làm đầu mối liên hệ, ít nhất là trong thời gian đầu, để người dân tại các cộng đồng trọng tâm liên hệ hay không.

✓ KẾT QUẢ

Tối thiểu có thể thiết lập đầu mối liên hệ (địa chỉ thư điện tử) để xử lý các yêu cầu từ các người dân tại các cộng đồng trọng tâm của tổ chức.

Dần dần, IBAC có thể đào tạo nhân viên IBAC chuyên trách với các kỹ năng và kiến thức để cung cấp hỗ trợ phù hợp (về mặt văn hóa) cho người dân tại các cộng đồng trọng tâm.

Người dân tại các cộng đồng trọng tâm được hướng dẫn phù hợp (về mặt văn hóa) và cảm thấy được hỗ trợ trong quá trình khiếu nại lên IBAC.



Mục tiêu 03

Tăng cường khả năng tiếp cận với các dịch vụ, sự gắn kết và truyền thông của IBAC với các cộng đồng trọng tâm.



Hoạt động 12.

TAO RA PHIÊN BẢN DỄ ĐỌC CHO CÁC TÀI NGUYÊN CHÍNH

Chúng tôi sẽ hợp tác với SCOPE để xây dựng và công bố các phiên bản dễ đọc cho các tài nguyên chính trên trang mạng, ví dụ như phiếu cung cấp thông tin và tờ thông tin ngắn gọn, dễ hiểu, sử dụng ngôn ngữ đơn giản và chứa các hình ảnh phù hợp minh họa cho thông điệp chính.

✓ KẾT QUẢ

Các tài nguyên chính hiện có được trình bày thành phiên bản dễ đọc và tất cả các tài nguyên chính trong tương lai cũng sẽ có phiên bản dễ đọc.

Chúng ta sẽ thấy sự gắn kết được cải thiện với các tài liệu dễ đọc trực tuyến và tỷ lệ liên hệ hoặc báo cáo từ người dân tại các cộng đồng trọng tâm tăng lên.

Hoạt động 13.

XÂY DỰNG CÁC TÀI NGUYÊN NHĂM MỤC TIÊU CHO CỘNG ĐỒNG

Khi bắt đầu điều tra hoặc các hoạt động khác, chúng tôi sẽ xác định xem liệu các cộng đồng trọng tâm có bị ảnh hưởng hay không và lập kế hoạch nếu cần thực hiện các hoạt động truyền thông nhằm mục tiêu để giải quyết nhu cầu của cộng đồng bị ảnh hưởng.

Chúng tôi sẽ xây dựng và công bố các tài nguyên nhằm mục tiêu, dễ tiếp cận cho các cộng đồng trọng tâm, phù hợp về văn hóa, dễ đọc, sử dụng ngôn ngữ hòa nhập và giải quyết các nhu cầu hoặc mối quan ngại của cộng đồng.

Chúng tôi cũng sẽ tìm hiểu các cách thức cho phép người dân trong cộng đồng chia sẻ những tài nguyên này thông qua các phương tiện truyền thông phi truyền thống.

✓ KẾT QUẢ

Quá trình lập kế hoạch truyền thông sẽ bao gồm việc xác định chủ động các cộng đồng trọng tâm bị ảnh hưởng và bao gồm việc phát triển các tài nguyên nhằm mục tiêu có liên quan.

Chúng ta sẽ thấy sự gắn kết được cải thiện với các tài liệu nhằm mục tiêu trực tuyến và tỷ lệ liên hệ và/hoặc báo cáo từ các cộng đồng trọng tâm tăng lên.

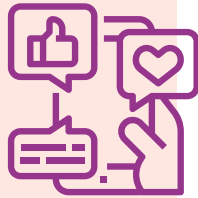
Hoạt động 14.

TIẾP TỤC TÌM KIẾM CƠ HỘI THÚC ĐẨY CÁC HỖ TRỢ SẴN CÓ DÀNH CHO NGƯỜI KHIẾU NẠI

Chúng tôi sẽ xây dựng một kế hoạch truyền thông nhằm mục đích cung cấp thông tin tốt hơn về các hỗ trợ sẵn có dành cho người khiếu nại thông qua trang mạng của tổ chức, mạng xã hội và tương tác trực tiếp với người khiếu nại.

KẾT QUẢ

Xây dựng kế hoạch truyền thông kéo dài hai năm nhằm nâng cao nhận thức về các hỗ trợ sẵn có dành cho người khiếu nại và người dân hài lòng hơn với mức hỗ trợ được cung cấp.



Hoạt động 15.

TĂNG KHẢ NĂNG TIẾP CẬN TẠI CÁC SỰ KIỆN CỦA IBAC

Chúng tôi sẽ nâng cao khả năng tiếp cận bằng cách yêu cầu cung cấp chú thích và phụ đề trực tiếp đối với tất cả các sự kiện trực tuyến, bản ghi âm và ghi hình sự kiện dành cho các đối tượng bên ngoài.

Chúng tôi sẽ xem xét sử dụng ngôn ngữ ký hiệu AUSLAN cho các sự kiện lớn.

Chúng tôi sẽ tiếp tục thể hiện sự tôn trọng đối với các Chủ nhân Truyền thống và sự kết nối liên tục của những người là Thổ dân và Cư dân Đảo Eo biển Torres với Đất nước bằng cách trình bày sự công nhận về quốc gia trong tất cả tài liệu phục vụ cho các sự kiện trực tiếp và trực tuyến.

KẾT QUẢ

Toàn thể cán bộ nhân viên của IBAC sẽ thể hiện sự tôn trọng đối với các Chủ nhân Truyền thống bằng cách bày tỏ sự công nhận về quốc gia trong mọi sự kiện mà họ tham gia với tư cách là người điều hành, người thuyết trình, diễn giả khách mời và tham luận viên.

Tất cả các sự kiện, bản ghi âm sự kiện và tài nguyên video được công khai của IBAC sẽ bao gồm chú thích và phụ đề trực tiếp.

Hoạt động 16.

KIỂM TRA TẤT CẢ CÁC BIỂU MẪU VÀ TÀI LIỆU ĐƯỢC CÔNG BỐ RA BÊN NGOÀI ĐỂ ĐẢM BẢO SỬ DỤNG NGÔN NGỮ HÒA NHẬP

Để đảm bảo IBAC dễ tiếp cận, chúng tôi sẽ kiểm tra tất cả các biểu mẫu và tài liệu được phân phát ra bên ngoài hiện có để đảm bảo sử dụng ngôn ngữ hòa nhập. Ví dụ, các biểu mẫu, thông tin trên trang mạng và tờ thông tin.

KẾT QUẢ

Danh sách đầy đủ về các tài liệu liên quan được lập ra, trong đó chỉ dẫn rõ ràng về những tài liệu nào cần được ưu tiên cập nhật.

Hoạt động 17.

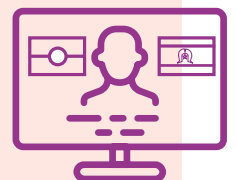
CẢI TIẾN MẪU ĐƠN KHIẾU NẠI

Chúng tôi sẽ thực hiện các cải tiến đối với mẫu đơn khiếu nại của IBAC để giúp người khiếu nại có thể hiểu và sử dụng mẫu đơn này dễ dàng hơn, đồng thời thúc đẩy tính hòa nhập phù hợp với các tiêu chuẩn thu thập dữ liệu. Điều này bao gồm:

- > Thay thế câu hỏi về giới tính sinh học bằng câu hỏi không phân biệt giới tính và không bắt buộc trả lời.
- > Cập nhật các câu hỏi về nhận dạng là Thổ dân và Cư dân Đảo Eo biển Torres để phù hợp với Câu hỏi Tiêu chuẩn về Người bản địa của ABS.
- > Thu thập dữ liệu về các khiếu nại do trẻ vị thành niên đưa ra hoặc được đưa ra thay mặt cho trẻ vị thành niên.

KẾT QUẢ

Chúng ta sẽ thấy sự tăng lên trong tỷ lệ liên hệ và/hoặc báo cáo từ người dân tại các cộng đồng trọng tâm hoặc những người vận động thay mặt cho người dân tại các cộng đồng trọng tâm.



CÁC HOẠT ĐỘNG MỞ RỘNG

Hoạt động 18.

XÁC ĐỊNH PHẠM VI CHO CÁC THỰC TIỄN CHIA SẺ THÔNG TIN (TRONG PHẠM VI ĐƯỢC PHÁP LUẬT CHO PHÉP)

Chúng tôi sẽ xác định phạm vi công việc với các bên liên quan phù hợp để xem xét các cơ hội, nguy cơ và lợi ích nhằm chia sẻ xu hướng dữ liệu về các khiếu nại và cáo buộc đã được xóa bỏ danh tính giữa các cơ quan.

KẾT QUẢ

Chúng tôi sẽ có sẵn thêm thông tin để cung cấp cho các hoạt động tình báo chiến lược của IBAC về hành vi sai trái của cảnh sát. Chúng tôi cũng sẽ hiểu rõ hơn về đối tượng đang không báo cáo cho IBAC và bản chất của vấn đề đang gặp phải.

Hoạt động 19.

TÌM HIỂU CÁCH IBAC CÓ THỂ TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI THÔNG QUA CÁC CÁCH THỨC THAY THẾ NGOÀI CÁCH GỬI BẰNG VĂN BẢN

- > Chúng tôi sẽ tương tác với các bên liên quan bên ngoài để xác định các cơ chế tiếp nhận khiếu nại thay thế.
- > Chúng tôi sẽ xây dựng và thông báo rõ ràng chính sách về các cách thức khiếu nại thay thế, bao gồm cả những trường hợp được phép sử dụng các cách thức thay thế.
- > Chúng tôi sẽ thông báo công khai về chính sách nêu trên, ví dụ như thông qua các chiến dịch hoặc sự gắn kết với các bên liên quan phù hợp.

KẾT QUẢ

IBAC có thể nhận được nhiều khiếu nại hơn thông qua nhiều kênh khác nhau.

Người dân tại các cộng đồng trọng tâm gửi nhiều khiếu nại hơn.

Hoạt động 20.

CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC BIỂU MẪU VÀ TÀI LIỆU ĐƯỢC CÔNG BỐ RA BÊN NGOÀI THEO CÁC PHÁT HIỆN CỦA CUỘC KIỂM TRA

Chúng tôi sẽ cập nhật tất cả các biểu mẫu và tài liệu được công bố ra bên ngoài theo các phát hiện và khuyến nghị của cuộc kiểm tra (xem hoạt động 16).

KẾT QUẢ

Tất cả các tài liệu được ưu tiên cập nhật sẽ được rà soát và cập nhật theo các phát hiện và khuyến nghị của cuộc kiểm tra và được các đơn vị kinh doanh liên quan ký duyệt.

Hoạt động 21.

THỰC HIỆN THÊM CÁC CẢI TIẾN ĐỐI VỚI MẪU ĐƠN KHIẾU NẠI

Chúng tôi sẽ giúp người khiếu nại hiểu và gửi khiếu nại dễ dàng hơn. Điều này có thể bao gồm:

- > Cung cấp thông tin về hỗ trợ dịch thuật ở đầu trang 'Nộp khiếu nại'.
- > Rà soát các trường thông tin bắt buộc và không bắt buộc phù hợp với luật về quyền riêng tư và quyền con người và thực hành tốt nhất.
- > Thực hiện đánh giá ngôn ngữ dễ hiểu và cập nhật các biểu mẫu trực tuyến và dạng PDF in được.

KẾT QUẢ

Chúng ta sẽ thấy sự tăng lên trong tỷ lệ liên hệ và/hoặc báo cáo từ người dân tại các cộng đồng trọng tâm hoặc những người vận động thay mặt cho người dân tại các cộng đồng trọng tâm.



5. Triển khai thực hiện

Quản trị

IBAC sẽ thiết lập một khung quản trị nhằm thúc đẩy trách nhiệm giải trình trong việc triển khai thực hiện Chiến lược này. IBAC sẽ:

- ✔ Chỉ định nhà tài trợ điều hành
- ✔ Bổ nhiệm các Phó Ủy viên làm quản lý mỗi quan hệ
- ✔ Thiết lập Nhóm Công tác Triển khai
- ✔ Liên hệ với Nhóm Công tác về Đa dạng và Hòa nhập



6. Đánh giá

Một thành tố quan trọng của Chiến lược này là theo dõi tính hiệu quả của Chiến lược theo thời gian cũng như tác động của Chiến lược đối với các cộng đồng trọng tâm.

Hiệu quả thực hiện của Chiến lược này được đánh giá dựa trên ba thước đo thành công mang tính bao quát. Các thước đo này cũng phù hợp với ba mục tiêu chiến lược.

TIN CẬY & TÍNH HỢP PHÁP



- > Mức độ tin cậy IBAC và năng lực của cơ quan trong việc ngăn ngừa và phơi bày các hành vi tham nhũng và hành vi sai trái của cảnh sát.
- > Nhận thức về vai trò của IBAC và rộng hơn là hệ thống liên chính của tiểu bang Victoria.
- > Nhận thức của các bên liên quan và cộng đồng, lòng tin đối với IBAC và năng lực của cơ quan trong việc xử lý các khiếu nại một cách thích hợp và nhạy bén.

CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ



- > Chất lượng các dịch vụ, hoạt động và sản phẩm của IBAC.
- > Tính phù hợp của các dịch vụ, hoạt động và sản phẩm của IBAC.
- > Nhận thức của các bên liên quan và cộng đồng về các dịch vụ, hoạt động và sản phẩm của IBAC.

SỰ HIỆU QUẢ



- > Hiểu biết của cán bộ về nhu cầu của người dân tại các cộng đồng trọng tâm và các bên liên quan.
- > Sự tự tin của cán bộ trong việc tương tác với và giải quyết nhu cầu của người dân tại các cộng đồng trọng tâm và các bên liên quan.
- > Các thực tiễn của tổ chức giúp xây dựng năng lực nội bộ cho cơ quan nhằm giải quyết nhu cầu của người dân tại các cộng đồng trọng tâm và các bên liên quan.



