



焦点社群战略

确保听到全体维州民众的预反腐败意见

2021-2023年

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

Victoria

我们的宗旨

独立反腐委员会 (IBAC) 的宗旨, 在于预防和揭露公共部门腐败与警察行为不端问题。

IBAC希望社群了解IBAC, 并联系我们反映疑似腐败问题和警察不端行为。

IBAC意识到投诉举报人面临的挑战, 也知道投诉举报或配合IBAC调查的过程充满困难与冲突。

我们的战略

IBAC焦点社群战略体现了我们致力于确保IBAC方便可达、勇于担当并积极发动社群力量。本战略着重阐述IBAC如何与三个已确定的社群交流互动:原住民和托雷斯海峡岛民社群、LGBTIQ+社群及多元文化社群。

之所以选定这些社群作为IBAC战略的首批焦点社群, 是因为已有相关项目, 或已与这些社群的利益攸关方建立或正在建立合作关系。我们意识到这些社群具有交叉性, 也意识到这些社群可能面临着重叠性歧视。本战略的很多活动将对维州社群有益。

本战略支持IBAC遵循《2006年人权宪章和责任法案》和《2004年公共行政法案》所做的承诺。

焦点社群

本战略初期重点关注的三个社群在维州不断发展壮大。这些社群往往不太显眼, 也不太为人所知。统计数据体现了维州相关社群的多样性和规模。

更详细的关键人口统计数据如下文所列。

鸣谢

在IBAC, 我们尊重员工、利益利益攸关方和社群, 他们通过自身的各种人生经历、技术、能力、文化背景和知识, 参与创建了值得维州民众信赖的公共部门和警察组织。

我们感谢澳大利亚各地传统土地所有人, 感谢他们世代与土地、海洋和社群血脉相连。我们尊重他们, 尊重他们的文化, 也尊重过去、现在和未来的长者。我们生活在Wurundjeri部落的土地上。

多元文化社群*

150万+

维州民众讲英语以外的语言 (26%)

4.5%

英语水平极低, 或不懂英语

CALD人口增长53%

(2006-2016年)



原住民和托雷斯海峡岛民社群*

47,788

原住民和/或托雷斯海峡岛民居住在维多利亚州

他们占

0.8%

的维州总人口

增长26%

9,796人 (2011-2016年)



维州焦点社群主要人口统计数据

LGBTIQ+社群**

3-4%

是男同性恋、女同性恋或双性恋人群 (国际和澳大利亚研究估测数据)

25岁以上

该数字在澳大利亚这个年龄组的比重更大。

澳大利亚一些证据表明, LGBTIQ+身份的报告人数可能还在增多。



*澳大利亚统计局, 2016年。2016年人口普查 QuickStats: 维州其他地区。(abs.gov.au)

**Rainbow Health Victoria, 2020年。研究事项: LGBTIQ群体有多少人?

[Researchmatters-numbers-lgbtqi.pdf](https://researchmatters-numbers-lgbtqi.pdf)
(rainbowhealthvic.org.au)

1. 原则

IBAC与社群、社群组织和公共部门组织展开磋商,结果表明,在如何发动维州弱势社群方面,我们需要开展更多工作,消除社群在联系IBAC及举报腐败问题和警察行为不端时可能遭遇的壁垒。

为贯彻实行本战略,我们采取的参与原则和方式包括:

响应度

- › 快速响应焦点社群的需求和意见。

透明度和完整性

- › 开放诚实地解决社群关切问题。
- › 针对社群对IBAC活动的意见,通俗易懂地传达结果。

开放性和意识

理解并认可焦点社群在所有决策和参与活动的体验。

责任心

提供充足的时间和资源,确保焦点社群民众能够有效参与。

包容性

- › 消除他们获取IBAC信息、服务和活动的壁垒。
- › 以合作包容的方式开展活动。

2. 当前情况

IBAC目前开展一系列广泛活动，支持焦点社群的参与和交流。IBAC意识到，必须采取更多措施来确保揭露和预防腐败。

下文概述了IBAC目前为发动焦点社群而开展的工作。

宣传、教育和资源

IBAC通过网站、社交媒体、媒体联络、利益攸关方参与、公开演讲、活动和研讨会开展各项活动，提高民众意识，让民众对我们的职责以及有效处理投诉和开展调查的能力树立信心。

IBAC采取印刷和网站发布形式，制作丰富多样的信息与资源，并提供多种社群语言版本。IBAC的网站也符合无障碍标准，为需要传译员或失聪、听力或言语障碍人士提供服务。

投诉支持

IBAC的[服务章程](#)规定投诉后的处理流程，详情请查阅IBAC网站。我们的章程规定我们要：

- 专注于揭露和预防公共部门腐败和警察行为不端问题
- 独立、公正、免费
- 关心和响应投诉人的情况与需求。

民众提出投诉时，我们承诺为弱势群体、多元文化社群或有其他需求的人员提供量身定制的支持。支持措施包括提供翻译服务或以各类便于访问的格式和语言来提供相关材料。我们还会安排投诉人对接支持机构，协助他们处理投诉程序。

IBAC也意识到，投诉是一次充满挑战性的经历，因此我们还在网站上发布可获取的[心理健康支持服务](#)信息。

数据采集

IBAC制定了路线图，着力改进投诉人的IBAC投诉表使用体验，并在遵守数据采集标准的基础上促进包容性。

我们做出的一项关键调整，是通过非强制的包容性性别问题来采集个人信息，记录未成年人或其代表的投诉时间，并确保询问有关投诉人是原住民或还是托雷斯海峡岛民的问题符合标准原住民问题要求。



研究、审计和调查

IBAC开展涉及焦点社群的调查、研究与审计活动。在调查结束后,我们根据个案情况,针对焦点社群开展参与和沟通活动。

组织和员工发展

IBAC已编制《多元化和包容性声明与路线图》,概述组织战略和行动计划,阐明我们如何在未来几年里建立一支真正多元化和包容性的员工队伍。多元化和包容性战略下的主要举措,包括向全体工作人员开展原住民文化意

识培训,制定IBAC的首个和解反思行动计划和为期三年的残疾人行动计划,阐明和增强为残疾人提供的工作场所无障碍设计。

IBAC要求全体员工必须参加人权强制培训和进修培训。一些员工也已完成了原住民文化意识培训,包括调查人员、评估和审查专员以及战略政策和研究专员。

IBAC要求全体员工必须参加人权强制培训和进修培训。





3. 未来情况

2021年到2023年, IBAC旨在巩固和强化自身与焦点社群展开合作的方式。

这包括我们如何开展和沟通IBAC各方面活动, 包括评估和处理投诉、调查, 以及我们的针对性预防和教育工作。

我们明白, 要做到这一点, 我们必须寻找机会来强化那些影响我们参与和沟通方式的内部流程与实践。

IBAC希望成为这样的组织:

组织实践

(政策、流程、知识和技能) 为焦点社群提供包容性和无障碍服务。

与

焦点社群利益攸关方主要代表及峰顶团体 (政府和社群内部) 建立合作关系。

开发一系列更便于获取的资源

帮助提高焦点社群对IBAC的认知和了解。

4. 战略目标

这些战略目标基于IBAC在征询本战略制定意见过程中出现的关键主题。

目标01

树立认知与信任

树立民众对IBAC职责、职权及我们妥善敏感地处理投诉和调查的能力的认知与信任。



目标02

支持和培训IBAC专员

帮助他们掌握必要知识与技能，向社群提供符合文化规范、尊重且包容的服务。



目标03

提高便利可达性

提高IBAC面向焦点社群提供的服务、交流、沟通的便利可达性。



IBAC意识到，焦点社群及其内部对本组织的认知和信任程度参差不齐。

信任对IBAC与焦点社群的有效交流互动不可或缺；而了解我们的职责与职权，对焦点社群了解IBAC能够和无法提供哪些帮助也有着至关重要的意义，这有利于防止社群产生挫折感，并满足他们对我们的期望。

目标二旨在确保IBAC内部环境得到加强，以满足我们与焦点社群开展外部交流和沟通工作的需求。

信任对IBAC与焦点社群的有效交流互动不可或缺。



活动概述

目标01



树立认知与信任

1. 在IBAC运营和/或活动期间或之后,按照计划主动开展利益攸关方交流。
2. 通过社群媒体,树立社群对IBAC的认知。
3. 与政府机构更好地共享信息。
4. 加强协作。

扩展活动

5. 安排IBAC人员定期参加焦点社群现有论坛。
6. 提高我们的洞察力。
7. 采取新方式,向投诉人通报投诉处理进展/结果。

目标02



培训与支持

8. 开展员工培训计划。
9. 制定有关包容性语言和做法的内部实务指南。
10. 确保在必要时妥善引导社群联系其他机构。

扩展活动

11. 研究为焦点社群设立专门的内部联络官。

目标03



提高便利可达性

12. 制作简单易读的关键资源。
13. 为社群开发针对性资源。
14. 继续寻找机会,向投诉人宣传现有可用的支持服务。
15. 增加IBAC活动的参与便利性。
16. 审核所有面向外部的表格和文件,确保使用包容性语言。
17. 改进投诉表。

扩展活动

18. 研究信息共享做法(在法律框架内)。
19. 探索IBAC如何通过其他方式来受理投诉。
20. 根据审计结果,更新所有外部表格和文件。
21. 进一步改进投诉表。

目标01

树立民众对IBAC职责、职权及我们妥善敏感地处理投诉和调查的能力的认知与信任。

活动2

通过社群媒体, 提高社群对IBAC的认知

在沟通规划过程中, 我们将寻找机会, 通过社群广播及其他媒体采访和广告来宣传IBAC。例如, 通过JOYFM、3KND、3ZZZ和Star Observer。

✓ 结果

更好地规划交流活动, 提高焦点社群对IBAC的认知和了解, 提升他们对参与IBAC工作的信心。

活动3

与政府机构更好地共享信息

我们将与配合或代表焦点社群的峰顶机构或团体(政府或非营利性组织)分享IBAC信息与资源、预防腐败信息及报告, 帮助这些机构更好地向焦点社群开展宣传。

✓ 结果

公共部门和焦点社群对腐败和IBAC的职责有了更深入的认识, 也更清楚如何举报及应该举报什么。

活动4

加强协作

1. 我们将联合维州廉政机构, 共同发表演讲及参加社群论坛与活动, 包括在其他活动中概述的活动。
2. 我们将定期(每年至少一次)与配合或代表焦点社群公共部门机构的峰顶机构或团体(政府或非营利组织)开会, 更深入了解社群状况, 识别交流互动机会。

✓ 结果

IBAC出席参加更多公共论坛和活动。

加强IBAC与配合或代表焦点社群的公共部门机构的接触, 以便进一步推进与焦点社群的交流互动, 或开发新活动/资源, 提高焦点社群对IBAC的认知与了解。



扩展活动

活动5

安排IBAC人员定期参加焦点社群现有论坛

1. 我们将寻找机会,参加现有的社群活动。例如,仲夏节、骄傲游行、NAIDOC庆祝活动及相关文化多样性庆祝活动。
2. 我们将与关键利益攸关方一起探讨定期参加主要论坛的机会,听取焦点社群的意见,并与他们分享相关问题。这些论坛可能包括:
 - 原住民正义论坛。
 - 维州警方LGBTIQ+和多元文化组合参照组。
 - 维州多元文化委员会地区咨询委员会。

结果

IBAC参加更多活动,能够提高我们在这些社群的曝光率,提高他们对IBAC的认知,提升他们对参与IBAC工作的信心。

IBAC经常出席参加各类社群论坛,也得到社群的认可。

活动6

提高我们的洞察力

1. IBAC通过腐败认知 (Perceptions of Corruption) 调查形式,对焦点社群开展调查研究,通过现有论坛和沟通渠道以及峰顶组织和相关政府机构来征集受访人员。
2. 我们将研究与维州其他廉政机构联合开展调查的可能性,以便深入了解社群对维州廉政体系的认知程度。

结果

社群的腐败认知报告,包含焦点社群观点,帮助IBAC了解社群对IBAC、腐败及廉政体系的认知。这些信息将用来指导我们的未来工作,包括本战略的后期工作。

活动7

采取新方式,向投诉人通报投诉处理进展/结果

我们将开发一种系统方法,更好地向投诉人传达和更新投诉处理状况。这包括在线门户网站,以及通过IBAC投诉管理系统来发送短信与通知。

结果

提高响应性,向社群提供评估结果,让社群能够在合适且安全的时间、以合适且安全的方式来获取我们提供的建议。



目标02

支持和培训IBAC专员,帮助他们掌握必要知识与技能,向社群提供符合文化规范、尊重且包容的服务。

活动8

开展员工培训计划

人力资源以及多元化和包容性工作组还将向全体IBAC工作人员开展LGBTIQ+意识和文化意识培训。

IBAC沟通团队将参加SCOPE培训,提高我们编写和制作更易于获取的信息与沟通辅助工具的能力。

✓ 结果

全体IBAC专员都要完成培训,以增强他们对人权及文化多样性的认识与理解。

相关工作人员要完成SCOPE培训,以便为我们的焦点社群制作更易于获取的材料。

活动9

制定有关包容性语言和做法的内部实务指南

我们将在IBAC现行写作指南里新增包容性语言章节,利用澳大利亚政府风格手册和维州政府包容性语言指南,向IBAC专员提供相关信息,指导他们在与焦点社群交流互动或提及焦点社群时如何使用符合文化规范、尊重和包容的语言。

✓ 结果

IBAC专员知道并了解在与焦点社群交流互动或提及焦点社群时应采用的适当语言与做法。

焦点社群在与IBAC交流互动时,拥有更具包容性的体验。

活动10

建立正式程序, 在必要时向其他机构转介社群

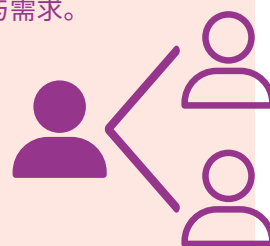
我们会制定指导意见, 支持并帮助评估和审查专员在IBAC无法处理相关事项时(如该事项被拒绝受理或不属于IBAC管辖范围), 更好地告知投诉人可以向哪些机构寻求解决自己的关切问题。

适当情况下, IBAC可能会在取得投诉人同意的情况下, 联系其他机构, 分享相关信息。

✓ 结果

向全体A&R专员提供以投诉人为中心的指导意见, 作为协助全体社群的指南。

A&R专员及时响应投诉人的问题与需求。



扩展活动

活动11

研究为焦点社群设立专门的联系点和内部联络官

IBAC将考虑是否在(整个)IBAC专员群体中设立专门的联络官或联系点(电子邮件), 至少在初期阶段充当焦点社群的联系点。

✓ 结果

至少要设立专门联系点(电子邮件地址)来处理焦点社群的咨询事项。

IBAC可能会逐步培训具备相关技能和知识的专职IBAC工作人员, 为焦点社群提供符合文化规范的支持服务。

焦点社群获得符合(文化)规范的指导, 在向IBAC投诉时感觉得到了支持。



目标03

提高IBAC服务及与焦点社群交流沟通的便利可达性。



活动12

制作简单易读的关键资源

我们将联合SCOPE, 制作和发布简单易读的关键网站资源, 如简洁、易于理解、使用简单语言的信息表和情况说明书, 并包含适当图片来支持关键信息的传达。

✓ 结果

现有关键资源已制作简单易读版本, 以后所有关键资源均会制作简单易读版本。

线上简单易读材料的查阅率得到提高, 焦点社群的联系或举报数量也在增多。

活动13

为社群开发针对性资源

在开始调查或开展其他活动时, 我们会识别焦点社群是否受到影响, 并规划是否需要采取针对性沟通方式来满足受影响社群的需求。

我们将为焦点社群制作和发布便于获取的针对性资源, 这些资源应符合文化规范, 简单易读且使用包容性语言, 能够解决社群需求或关切的问题。

我们还将探索各种方式, 帮助社群通过非传统媒介来共享这些资源。

✓ 结果

沟通计划程序包括主动识别受影响的焦点社群, 也包括制作相关针对性资源。

线上针对性材料的查阅率得到提高, 且焦点社群的联系和/或举报数量也会增多。

活动14

继续寻找机会, 向投诉人宣传现有可用的支持服务

我们将制定一项沟通计划, 致力于通过网站、社交媒体及与投诉人的直接互动, 更好地向投诉人宣传现有可用的支持服务。

✓ 结果

制定一项为期两年的沟通计划, 提高投诉人对现有可用支持服务的认知, 提升我们所提供支持服务的满意度。



活动15

增加IBAC活动的参与便利性

我们将强制要求所有外部虚拟活动、活动录制和视频均需提供实时字幕, 以提高参与便利性。

我们将考虑在大型活动中使用AUSLAN。

我们将在所有面对面和虚拟活动材料中增加对这片国土的感谢, 继续表达我们对传统土地所有人的尊重, 对原住民和托雷斯海峡岛民与这片国土世代血脉相连的尊重。

✓ 结果

全体IBAC工作人员在参加任何活动时, 无论是作为主持人、发言人、演讲嘉宾和评委, 均应对这片国土表示感谢, 以此表达对传统土地所有人的尊重。

IBAC所有公开活动、活动录制和视频资源均应包含实时字幕。

活动16

审核所有面向外部的表格和文件, 确保使用包容性语言

为确保IBAC的便利可达性, 我们将审核所有面向外部的表格和文件, 以确保使用包容性语言。例如, 表格、网站信息和情况说明书。

✓ 结果

制作完整的相关材料清单, 明确指出哪些文件应当优先更新。

活动17

改进投诉表

我们将改进IBAC的投诉表, 让投诉人更容易理解和使用, 并在遵守数据采集标准的基础上促进包容性。

这包括:

- 使用非强制的包容性性别问题来替换有关生物性别的问题。
- 更新原住民和托雷斯海峡岛民身份问题, 使之符合ABS标准原住民问题。
- 采集未成年人或其代表投诉的数据。

✓ 结果

焦点社群的联系和/或举报数量或代表焦点社群提出的主张数量会日渐增多。



扩展活动

活动18

研究信息共享做法 (在法律允许的范围 内)

我们将与相关利益攸关方一起研究工作, 识别机会、风险和利益, 从而在各机构之间分享去除身份信息的投诉与指控数据趋势。

✓ 结果

我们将获得更多信息, 以便为IBAC有关警察行为不端的战略情报活动提供信息指导。我们还能更深入地了解哪些人没有向IBAC举报, 以及所遇到问题的性质。

活动19

探索IBAC如何通过书面之外的其他方式 来受理投诉

- › 我们将联合外部利益攸关方, 研究替代性投诉受理机制。
- › 我们将制定并明确发布有关替代性投诉方法的政策, 包括在哪些情况下可以使用替代方法。
- › 我们将公开发布此政策, 例如通过宣传活动或发动相关利益攸关方。

✓ 结果

IBAC可通过多种渠道受理更多投诉。
焦点社群可以递交更多投诉。

活动20

根据审计结果, 更新所有外部表格和文件

我们将根据审计结果和建议, 更新所有面向外部的表格和文件 (参见活动16)。

✓ 结果

所有应优先更新的文件, 将根据审计结果和建议进行审查和更新, 并由相关业务部门签署批准。

活动21

进一步改进投诉表

我们将帮助投诉人更容易理解和递交投诉。这可能包括:

- › 在“投诉”网页顶部提供翻译支持服务的相关信息。
- › 根据隐私和人权法律及最佳做法, 审查必填和选填字段。
- › 对线上和可打印的PDF表格进行简明语言审查与更新。

✓ 结果

焦点社群的联系和/或举报数量或代表焦点社群提出的主张数量会日渐增多。



5. 执行

治理

IBAC将建立治理框架，强化本战略的执行问责制度。IBAC将：

- ✔ 指派一名执行发起人
- ✔ 任命副专员作为关系负责人
- ✔ 组建执行工作组
- ✔ 联络多元化和包容性工作组



6. 评估

本战略的一个重要环节, 在于监督其长期有效性以及对焦点社群的影响。

我们通过三项全面的成功判断指标来评估本战略的执行情况。这些措施也符合三项战略目标。

信任与合法性

- › 对IBAC及其预防和揭露腐败问题与警察行为不端的能力的信任程度。
- › 了解IBAC的职责以及更广泛的维州廉政体系。
- › 利益攸关方和社群对IBAC及其妥善敏感地处理投诉的能力的认知和信心。



服务交付质量

- › IBAC服务、活动和产品的质量。
- › IBAC服务、活动和产品的相关性。
- › 利益攸关方和社群对IBAC服务、活动和产品的认知。



效率

- › 专员对焦点社群和利益攸关方需求的了解。
- › 专员在与焦点社群和利益攸关方开展交流互动并满足其需求方面的信心。
- › 用于培养机构内部解决焦点社群和利益攸关方需求的能力的组织做法。



