



重點社群策略

維多利亞全民的反貪腐之聲必能聽見

2021-2023

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

Victoria

宗旨

維多利亞獨立反貪腐委員會 (IBAC) 旨在防止並揭露公部門的貪腐和警方的不當行為。

IBAC 敦請社群成員認識 IBAC, 並就涉嫌貪腐和警方不當行為與我們聯絡。

IBAC 了解提出投訴的人所面臨的挑戰, 亦了解提出投訴或參與 IBAC 調查, 這種經驗可能並不好受, 或可能會產生衝突。

我們的策略

IBAC 的重點社群策略, 旨在確保 IBAC 可供使用、可究責、是否與社群互動。策略聚焦 IBAC 與以下三社群成員之互動方式: 原住民和托雷斯海峽島民社群、LGBTIQ+ 社群, 和多元文化社群。

這些社群獲選為 IBAC 策略的初始重點社群, 因為現在已有專案或與社群利害關係者已形成, 或正在建立。我們了解這些社群的多元交織性, 也了解這些社群可能經歷的重重歧視。策略中許多活動將嘉惠維多利亞的社群。

這項策協助 IBAC 達成其依2006 年人權憲章和責任法案和2004 年公共行政法做出的承諾。

重點社群

本策略初始重點的三個社群正在維多利亞發展茁壯。這些社群通常鮮為人知, 他人也鮮少了解。統計數據指出各社群在維多利亞的多樣性和規模。

以下為重點人口統計的額外資訊。

致謝

IBAC 尊重職員、利害關係人和社群帶來的各種生活經驗、技能、能力、文化背景和知識, 共同為維多利亞營造可信任的公部門和警政部門。

感謝澳州各地的傳統土地所有人以及他們與土地、海洋和社群的持續連結。我們尊重他們和他們過去、現在和未來的文化以及長者。我們居住在烏倫傑理人 (Wurundjeri) 的土地上。

多元文化社群*

150萬+

說英語以外語言的維多利亞人口
(26%)

4.5%

的英語能力水準低或不會英語

CALD 人口增加 53%

(2006–2016 年間)



原住民和托雷斯海峽島民社群*

47,788

住在維多利亞的原住民和/或托雷斯海峽島民

這些人占

0.8%

的維多利亞人口

成長 26%

9,796 人 (2011–2016 年間)



維多利亞重點社群的重要人口統計數據

LGBTIQ+ 社群**

3-4%

的人口認同為男同志、女同志或雙性戀 (據國際和澳州的研究估計)

25 歲以上

這數字在此年齡層的澳州人中更高。

澳州若干證據顯示, LGBTIQ+ 身份的調查結果可能正在增加。



*ABS 2016. 2016 Census QuickStats: Rest of Vic. (abs.gov.au)

**Rainbow Health Victoria 2020. 研究很重要: 有多少人屬於 LGBTIQ 族群? [Researchmatters-numbers-lgbtqi.pdf](https://www.researchmatters.org.au/research/numbers-lgbtqi) (rainbowhealthvic.org.au)

1. 原則

IBAC 諮詢社群成員、社群組織和公部門組織，發現需要進一步努力，與脆弱的維多利亞社群互動，並且要消除社群成員向 IBAC 舉報貪腐和警方不當行為的障礙。

我們的互動原則和執行本策略的方法是：

因應程度

- › 迅速因應重點社群的需求和反映。

透明和誠信

- › 以公開和誠實的方式處理社群問題。
- › 以可及的方式在 IBAC 活動中，傳達社群反映的成果。

開放和宣導

了解並在所有決策和參與活動中正視重點社群的經驗。

咎責

提供足夠的時間和資源，確保重點社群成員能夠以有意義的方式參與。

涵融

- › 消除障礙，好讓 IBAC 的資訊、服務和活動更容易取得。
- › 活動採取協同合作和涵融的方法。

2. 現況

IBAC 目前進行廣泛的活動，協助重點社群的參與和交流。IBAC 了解到必須採取更多措施，確保我們能夠揭露和預防貪腐。

以下資訊概述 IBAC 目前進行之工作，以與重點社群互動。

溝通、教育和資源

IBAC 辦理各項活動，透過網站、社交媒體、媒體窗口、利害關係人議合、公開演講、活動和研討會，協助大家瞭解、信任 IBAC 有效管理投訴和調查的角色和能力。

IBAC 提供廣泛的資訊和資源，包含紙本刊物以及多種社群語言的網站內容。IBAC 的網站符合無障礙標準，為需要口譯員或失聰、有聽力或語言障礙的人提供服務。

投訴支援

IBAC 的[服務章程](#)詳列於 IBAC 的網站，說明提出投訴後可預期的結果。章程要求我們要：

- › 專注於揭露和防治公部門貪腐和警方不當行為
- › 獨立、公正、不收費
- › 對提出投訴的人的情況和需求，抱持敏感度及回應的態度。

大家提出投訴時，我們承諾為處境脆弱的對象、不同社群的成員，或有其他額外需求的人士。提供量身打造的支援。支援可能包括提供翻譯服務，或提供各種可運用格式和語言的內容。我們還會將投訴者轉介至支援機構接洽，協助處理投訴程序。

IBAC 體認到投訴可能是一種具有挑戰性的體驗，因此在網站上發布可用的[心理健康支援服務](#)相關資訊。

資料收集

IBAC 制定了路線圖，以改善投訴者使用 IBAC 投訴表單的體驗，促進符合資料收集標準的涵融性。關鍵的調整項目，包括透過非強制性的涵融性別問題，收集個人資訊，掌握未成年人或代未成年人提出投訴的背景，並確認詢問投訴者是否具原住民還是托雷斯海峽島民身分的制式問題。



研究、稽核和調查

IBAC 從事與重點社群成員交流的調查、研究和稽核活動。根據具體情況辦理調查重點社群的事後參與和溝通活動。

組織和員工發展

IBAC 制定了多元和涵融聲明和路線圖，概述組織策略和行動計畫，藉以在未來幾年內建立真正多元和涵融的人力團隊。多元和涵融策略下的主要行動，包括向全體員工提供原住民文化宣導培訓，制定 IBAC 第一個反映調解行動計畫，以及制定為期三年的失能行動計畫，解釋與優化失能者的工作場所無障礙空間。

IBAC 要求全體員工強制接受人權培訓和再訓練。若干員工還完成了原住民文化宣導培訓，包括調查員、評估和審查人員，以及策略性政策和研究人員。

IBAC 要求全體員工強制接受人權培訓和再訓練。





3. 未來狀況

2021 年到 2023 年, IBAC 聚焦於鞏固和增加與重點社群合作的方法。

這包括交流和佈達 IBAC 活動的各個面向, 包含評估和管理投訴、調查, 以及透過目標式的預防和教育工作進行交流與佈達。

我們明白, 要做到這一點, 我們必須找到機會, 加強影響我們互動和傳遞方式的內部流程和辦法。

IBAC 希望成為的組織有以下特點:

組織辦法

(以政策、流程、知識和技能) 為重點社群提供涵融和可及的服務。

建立

與重點社群的代表性利害關係人和最高機構 (政府和社群內) 之關係。

發展一系列更具可及性的資源

, 已協助提升重點社群對 IBAC 的認識和理解。

4. 策略目標

策略目標基礎為 IBAC 為發展策略研議諮詢時產生的關鍵主題。

目標 01

認識和信任

IBAC 的角色和任務範圍，以及我們妥善且謹慎管理投訴和調查的能力。



目標 02

支援和訓練 IBAC 人員，

好讓他們習得知識和技能，向社群成員提供文化適當，兼具尊重和涵融的服務。



目標 03

加強可及性

IBAC 的服務以及與重點社群的互動和溝通。

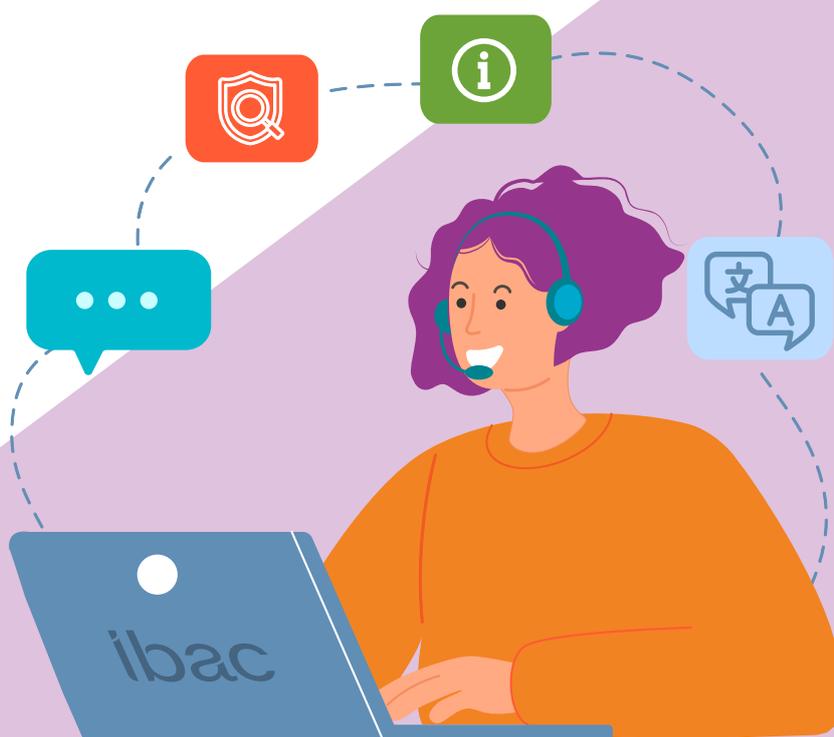


IBAC 體認到，各重點社群對組織的認識和信任程度參差不齊。

信任對於 IBAC 與重點社群進行有意義的互動非常重要。另外，重點社群成員亦須了解我們的角色和任務，才可知道 IBAC 可以提供和不可以提供哪些協助，以免產生挫折感，又能滿足期望。

目標二旨在確保 IBAC 的內部環境能夠改進，以滿足我們與重點社群的外部互動和溝通的需求。

信任對於 IBAC 與重點社群進行有意義的互動來說，非常重要。



活動概述

目標 01



認識和信任

1. 在 IBAC 作業和/或活動過程中或事後,有規劃主動與利害關係者進行議合。
2. 運用社群媒體,協助社群認識 IBAC。
3. 促進政府機關的資訊往來。
4. 加強協同合作。

擴大範圍活動

5. IBAC 固定出席重點社群的現有論壇。
6. 增加我們的洞見。
7. 建立新照會方式,告知投訴者投訴進展/結果。

目標 02



培訓與支援

8. 提供員工培訓計畫。
9. 針對涵融性語言及辦法,開發內部辦法指引。
10. 確保社群成員能夠適時轉介至其他機構。

擴大範圍活動

11. 討論是否為重點社群成員設立專門的內部聯絡窗口。

目標 03



加強可及性

12. 發展重要資源的易讀版本。
13. 為社群發展量身規劃的資源。
14. 持續尋找機會,向投訴者推廣可用的支援。
15. 讓 IBAC 活動取得。
16. 稽查所有對外的表格和文件,確認使用涵融性的語言。
17. 改進投訴表單。

擴大範圍活動

18. 範圍資訊共用辦法(在立法範圍內)。
19. 探討 IBAC 如何運用替代方式受理投訴。
20. 根據稽查發現結果,更新所有外部表格和文件。
21. 進一步改進投訴表單。

目標 01

認識與信任 IBAC 的角色和任務範圍，以及我們妥善且謹慎管理投訴和調查的能力。

活動 2.

透過社群媒體向社群宣導 IBAC

我們將在溝通規劃過程中，尋找機會，透過社群廣播和其他媒體採訪和廣告宣傳 IBAC。例如，透過 JOYFM、3KND、3ZZZ 和 Star Observer。

✓ 成果

更好的溝通活動規劃，協助重點社群更了解 IBAC，對與 IBAC 互動更有信心。

活動 3.

促進政府機關的資訊往來

我們會將 IBAC 組織、預防貪腐和舉報的資源和資訊，分享給與重點社群的合作、代表高層機構或單位（政府或非營利組織），供其將資訊提供給重點社群成員。

✓ 成果

公部門和重點社群更加了解貪腐、IBAC 的角色、舉報的方式和事項。

活動 4.

加強協同合作

1. 我們將與維多利亞的廉政機構合作，共同舉辦演講，參加社群論壇和活動，包括其他活動中列舉的活動。
2. 我們將定期（至少每年一次）與重點社群公部門的合作、代表高層機構或單位（政府或非營利組織）會面，更深入了解社群，尋找互動機會。

✓ 成果

IBAC 出席更多公共論壇和活動。

增加 IBAC 與重點社群合作或代表公部門機構的接觸，進一步參與重點社群或發展新的活動/資源，供其了解更加了解 IBAC。



擴大範圍活動

活動 5.

IBAC 固定出席重點社群的現有論壇。

1. 我們會尋找機會，參與現有的社群活動。例如，仲夏藝術節、驕傲遊行、NAIDOC 慶祝和相關的多元文化慶祝活動。
2. 我們會與重要利害關係人討論固定參加重點論壇的機會，聽取重點社群的意見，並與對方交流相關問題。這類論壇可能包括：
 - › 原住民正義論壇。
 - › 維多利亞警方 LGBTIQ+ 和多元文化組合參考小組。
 - › 維多利亞多元文化委員會區域諮詢議會。

成果

IBAC 出席更多活動，增加我們在這些社群中的曝光率，讓對方對 IBAC 有更多的認識，而且對與 IBAC 互動更有信心。

IBAC 定期參加各社群論壇，廣為周知。

活動 6.

增加我們的洞見

1. IBAC 藉由民眾貪腐意識的調查形式，調查社群成員意見，透過高層和相關政府機構的現有論壇和溝通管道尋找參與者。
2. 我們會研議與其他維多利亞廉政機構聯合調查的可能性，深入了解社群對維多利亞廉政體系的

成果

提出報告，解析社群貪腐，內容包括重點社群的觀點，提供資訊，供 IBAC 了解社群對 IBAC、貪腐和廉政體系的看法。這些資訊可供本策略在內的未來工作使用。

活動 7.

建立新照會方式，告知投訴者投訴進展/結果

我們路發展一套系統方法，改進與投訴者互動之方式，提供最新投訴狀態。這可能會包含透過 IBAC 投訴管理系統提供之線上入口網站、簡訊和通知。

成果

提升因應能力，提供評估結果給社群成員，以供社群成員透過適合且安全的方式，即時取得建議。



目標 02

支援和訓練 IBAC 人員，好讓他們習得知識和技能，向社群成員提供文化適當，兼具尊重和涵融的服務。

活動 8.

提供員工培訓計畫

人力資源和多元涵融工作小組還會提供訓練給全體 IBAC 員工，以供其了解 LGBTIQ+，培養文化意識。

IBAC 的溝通團隊會參加 SCOPE 培訓，提升能力，好編寫和製作更好取得使用的資訊和溝通輔助內容。

成果

全體 IBAC 人員會完成培訓，增加自身對人權和多元文化的知識和理解。

相關工作人員會完成 SCOPE 培訓，為重點社群製作更易於取得使用的內容。

活動 9.

發展涵融性語言及辦法的內部辦法指引

我們會在 IBAC 現有的寫作指南中制訂新的涵融性語言章節，汲取澳洲政府寫作風格手冊和維多利亞政府涵融性語言指南的內容，為 IBAC 成員提供資訊和指引，講解如何以符合文化、尊重且涵融性的語言，指涉或與重點社群的成員互動。

成果

IBAC 人員與重點社群成員互動或指涉到對方時，知道且理解適當的語言和作法。

重點社群成員在與 IBAC 互動時，習得更加涵融的體驗。

活動 10.

建立正式流程, 根據需求將社群成員轉介到其他機構

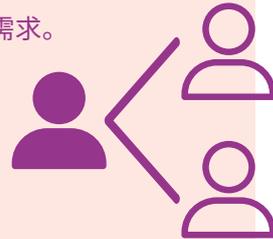
我們會制訂指導方針, 支援並授權評估和審查人員告知投訴者, 若 IBAC 無法取得進展 (例如, 因為不受理或不在 IBAC 的任務範圍內), 洽詢相關機構, 以解決擔憂。

IBAC 可能適時聯絡其他機構, 分享相關資訊, 然須先取得投訴者同意。

✓ 成果

所有 A&R 人員都可運用以投訴者為中心的指引, 為社群所有成員提供協助。

A&R 人員會因應投訴者的問題和需求。



擴大範圍活動

活動 11.

研議為重點社群成員建立專職的聯絡人和內部聯絡窗口

IBAC 會考慮是否指派 IBAC 人員 (整個組織) 專職聯絡人, 或專門聯絡窗口 (電子郵件), 至少一開始可供重點社群成員聯絡。

✓ 成果

至少可以設置專門的聯絡窗口 (電子郵件地址), 以受理重點社群成員所之諮詢。

之後 IBAC 可能會培訓 IBAC 專職員工, 以發展適當之技能與知識, 提供 (文化) 適當之支援。

重點社群成員接受 (文化) 適當的指引, 且感受到支持, 能夠向 IBAC 投訴。



目標 03

讓 IBAC 服務更易取用, 增進與重點社群之往來溝通。



活動 12.

發展重要資源的易讀版本

我們會與 SCOPE 合作, 發展及發布重要網站資源的易讀版, 例如簡化、易懂、白話且包含合適之關鍵訊息輔助圖像的資料單和簡介。

✓ 成果

以易讀版本呈現重要現有資源, 重要資源之後接會有易讀版本。

易讀的線上內容會讓參與度提高, 增加來自重點社群的接洽或通報。

活動 13.

為社群量身開發資源

展開調查或其他活動時, 我們會確定重點社群是否發生影響, 以及為了反映受影響社群的需求, 是否需要目標式的溝通。

我們會為重點社群量身開發及發布容易取用的資源, 兼顧文化適當、易於閱讀, 使用包容性語言, 並對社群需求或關懷有所著墨。

我們還會探索方法, 以供社群成員透過非傳統媒體分享資源。

✓ 成果

溝通計畫流程會包括主動識別受影響的重點社群, 量身開發相關資源。

量身打造的線上材料能夠提高參與度, 以及來自重點社群的接洽或通報。

活動 14.

持續尋找機會, 向投訴者推廣可用的支援

我們會制定溝通計畫, 透過我們的網站、社交媒體以及與投訴者的直接互動, 以更好的方式, 將可用支援告知投訴者。

✓ 成果

制定為期兩年的溝通計畫, 協助投訴者認識可用之支援, 以及支援滿意度。



活動 15.

提高 IBAC 活動的可及性

我們會為所有對外虛擬活動、活動錄影和影片, 提供即時輔助字幕和字幕, 以提高可及性。

我們會考慮在大型活動中使用 AUSLAN。

我們會在所有實體和虛擬活動資料中, 感謝土地, 繼續表達我們對傳統土地所有人的尊重, 尊重原住民和托雷斯海峽島民與土地的持續連結。

✓ 成果

IBAC 工作人員擔任主持人、簡報人、講者、討論小組成員時, 均會感謝土地, 表達對傳統土地所有人的尊重。

所有公開 IBAC 活動、活動物影和影片資源, 都會加上即時輔助字幕和影片字幕。

活動 16.

稽查所有對外的表格和文件, 確保使用涵融性的語言

為了確保 IBAC 可及性, 我們會稽查所有可用的對外表格和文件, 確保使用涵融性語言。例如, 表格、網站資訊和資料單張。

✓ 成果

編製一份相關資料的完整清單, 載明應優先更新之文件。

活動 17.

改善投訴表單

我們會改善 IBAC 的投訴表單, 讓投訴者更容易看懂和使用, 以及配合資料收集標準加強涵融。作法包括:

- › 用非必答的涵融性別問項, 代替生理性別的問項。
- › 更新原住民和托雷斯海峽島民身分問項, 以符合 ABS 標準原住民問題。
- › 就未成年人或代未成年人所做投訴, 收集資料。

✓ 成果

可以預期, 重點社群或重點社群成員支持者會有更密切之聯絡和/或通報。



擴大範圍活動

活動 18.

範圍資訊共用辦法 (在立法範圍內)

我們會與利害關係人合作, 研議機構間共用匿名處理投訴, 以及指控資料趨勢的機會、風險和利益。

✓ 成果

我們會獲得更多資訊, 支應 IBAC 警方不當行為的策略情資活動。我們還會更了解不向 IBAC 通報之人士, 以及這些對象遭遇問題的性質。

活動 20.

根據稽查發現結果, 更新所有外部表格和文件

我們會根據稽查的結果和建議, 更新對外的表格和文件 (見活動 16)。

✓ 成果

所有優先更新的文件, 均會根據稽查的結果和建議, 進行審查和更新, 並由相關業務單位簽核。

活動 19.

除書面通報外, 研議 IBAC 其他投訴受理方式

- › 我們會與外部利害關係人研議投訴替代受理機制。
- › 我們會發展並明確佈達投訴替代方法的相關政策, 包括可以運用替代方法的現況。
- › 我們會公開佈達這項政策, 例如透過活動或與利害關係人議合。

✓ 成果

IBAC 可透多種管道接獲更多投訴。
重點社群成員投訴增加。

活動 21.

進一步改進投訴表單

我們會協助投訴者理解和投訴。
作法可能包括:

- › 在「投訴」網頁最上方提供翻譯支援的資訊。
- › 根據隱私和人權法與實務最佳做法, 檢視必填和選填欄位。
- › 針對線上和可列印的 PDF 表單, 檢查語言是否簡單易懂, 並予以更新。

✓ 成果

我們會讓重點社群或重點社群成員支持者做出更多聯繫和/或通報。



5. 執行

治理

IBAC 會建立治理架構，促進本策略的咎責落實情況。IBAC 會：

- ✔ 指派執行發起人
- ✔ 指定副委員擔任關係所有人
- ✔ 建立執行工作小組
- ✔ 與多元共融工作小組保持聯絡



6. 評估

這項策略當中有一重要之元素，亦即監測日後的有效性，以及對重點社群的影響。

這項策略的績效根據三個整體成功衡量標準進行評估。這些衡量標準也符合三個策略目標。

信任與正當性

- › 對 IBAC 的信任程度及其預防和揭露貪腐和警方不當行為的能力。
- › 宣傳 IBAC 的角色和整體的維多利亞廉政體系。
- › 利害關係人和社群對 IBAC 的看法和信心，及其妥善且謹慎處理投訴的能力。



服務提供品質

- › IBAC 服務、活動和產品的品質。
- › IBAC 服務、活動和產品的是否有用。
- › 利害關係人和社群對 IBAC 服務、活動和產品的看法。



效率

- › 人員了解重點社群成員和利害關係人的需求。
- › 人員有信心與重點社群成員和利害關係人進行互動，且能夠滿足對方需求。
- › 建立組織辦法，建立機構內部能力，以因應社群成員和利害關係人之需求。



