[请在此加上教会标志]

**同工和志愿者投诉处理程序**

[<<加上貴教会名稱>>浸信会执事会] 采纳于 [日期]

目的

《处理同工和志愿者投诉程序》（该程序），通过该程序可以接收，调查和解决与严重违反《行为准则》有关的投诉或信息。如果教会收到投诉或与报告有关的信息，也应遵循该程序。教会有义务遵守《行为举报法案》，也要根据该举报法案来做出实践和流程。包括：

* 接受有关《行为举报法案》的投诉；
* 处理可举报指控；和
* 用于接受，处理和披露与应报告行为和调查有关的信息

范围

本程序适用于教会的所有同工和志愿者.

本程序适用于严重违反《行为准则》的所有事项，包括:

* 在新南威尔士州，涉及儿童的虐待罪行，儿童性虐待或不当性行为
* 在首都领地，针对儿童的性犯罪，涉及经历过或正在经历的儿童或青少年的不当性行为，

请注意：浸信联会认可和符合资格的牧师受制于:

* 有关违反《行为准则》投诉的本程序（如果发现一位认可或有资格的牧师违反了《浸信会道德与行为守则》，这也构成了违反《教会行为守则》的行为）; 并
* 新南威尔士州和首都领地的浸信会，处理与违反道德操守守则有关指控的程序.

请注意： 如果《解决冲突程序》更适合处理一些事项， 那么本程序并不适用于解决那些涉及冲突程序的事项。（例如，低程度违反行为准则）

如果有涉及是否有投诉权或信息权隶属于程序范围的任何怀疑，或者对程序中列出的任何步骤有疑问，那么教会负责人应与新南威尔士和首都领地浸信会联会事工部联系。

联系方式为1300 647 780

该程序应与《安全教会政策》和以下列举的程序一起阅读使用:

* *《同工和志愿者行为准则》*
* *《应对儿童保护问题程序》*
* *《冲突解决流程》*
* *《隐私政策》*

**1. 接受投诉或者信息**

任何人都可以投诉或传递与教会同工或志愿者违反行为准则（包括应报告行为）有关的信息:

* 教会领袖团队;
* 安全教会团队负责人和安全教会团队，或
* 任何同工和志愿者.

可以通过口头方式收到投诉或信息，但是应鼓励提出书面投诉.在所有情况下，安全教会小组都应在《安全教会关注表》中记录所有收到的投诉和信息

**2. 报告信息**

* 1. 确定适当的报告流程
		1. 任何有关同工或志愿者的投诉，如果被认为严重违反了《行为准则》，则应报告教会领袖。如果投诉或信息与教会领袖成员有关，则不应向他们举报。而应向教会其他领导或安全教会团队中的人举报.
		2. 收到与任何形式的儿童保护问题有关的投诉或信息时，已收到投诉或信息的人也应遵循《应对儿童保护问题程序》
		3. 任何已知严重犯罪的人，无论是否与儿童有关，都应向警方报告
		4. 如果投诉已经或应该向政府当局报告，则教会领导仅在与政府当局协商后才开始根据本程序进行调查
	2. 有关可举报行为的指控
1. 机构负责人（通常是带薪的主任牧师或教会治理机构的主席）有义务通知报告行为举报计划 （在新南威尔士州，儿童监护人办公室，在ACT，被称为申诉员）

《行为举报法案》在规定的时间范围内对可报告行为的指控.

b)

在新南威尔士州，

* + - * 《可举报行为计划》涵盖所有需要持有WWCC的同工或志愿者
			* 通知必须在收到举报的7个工作日内

提交 依据(s29(4) 《儿童监护人法》 (2019)).

* + - * 《可报告行为计划》涵盖任何同工或志愿者，无论是否需要进行WWVP许可
			* 通知必须在收到举报的30个工作日内 提交依据 s17G 1989年的《申诉专员法》

c) 有关应举报行为计划的指控通知必须以书面形式进行，并应包括:

* 该人的姓名，出生日期和WWCC（或WWVP）编号；
* 有关机构的名称，联系方式和负责人；
* 指控的细节；
* 相关机构的初始风险评估和风险管理措施的性质，
* 警察报告参考号，如果已向警察报告；
* 举报参考编号，如果根据《强制性举报法例》进行了报告；和
* 雇用该同工的其他相关机构的名称

**3. 风险评估**

1. 除根据以上第2节考虑或做出报告外，安全教会团队和教牧团还必须进行与申诉人或任何其他儿童或弱势群体的安全有关的风险评估，并采取合理的预防措施以将这些风险降至最低
2. 教会应小心谨慎，以免损害正在进行的刑事调查，因此，可能有必要在不通知被投诉人的情况下启动风险管理
3. 在政府当局同意的前提下，如果教会收到涉及儿童的儿童性虐待或不当性行为

的合理投诉（即/不是很明显的虚假或不当行为），且该投诉涉及从事工作的同工或志愿者在“与儿童有关的工作”中（在新南威尔士州），或实行“受管制的活动”（在首都领地中）则教会领袖将根据本程序，考虑在收到投诉的情况下暂停该人的职务。

1. **任命一个人来处理投诉**
2. 如果要根据此程序进行调查，则教会领袖应任命一名人员来处理投诉（调查员）
3. 在任命调查员时，教会领导层将避免利益冲突（例如，被投诉方和调查员之间可能存在紧密个人关系的情况）
4. 对于与儿童的任何形式伤害或虐待有关的任何事项，调查员应为外部人员（除非这在切实可行的范围内不可用，并且有合适的合格且独立的内部调查员可用）
5. 教会领袖应致电1300 647 780联系新南威尔士州和首都领地浸信会事工规范负责人，以协助确定外来调查员。
6. **提供支持**

教会应确保向投诉人和被告提供支持，包括

* 向他们提供联络人，他们可以直接向联络人询问投诉的进展情况
* 为他们提供支持人员；和
* 考虑为他们提供咨询和其他支持服务

**6. 调查投诉**

1. 调查员负责调查投诉（或顾虑或指控-如果发起的调查是与《行为举报法案》相关的，而这些顾虑或者指控并非以投诉的形式出现的 ）
2. 在调查投诉时，调查员应：
	* 诚实行事，没有偏见，没有不合理的拖延；
	* 收集和记录证据，包括进行访谈以及从投诉人和其他证人那里获得陈述；和
	* 保留所有获得的相关证据和调查步骤的记录。
3. 如果此事与《行为举报法案》有关，则调查员应参考《儿童监护人法》（2019年）第6部分审议此事，包括：
* 举报指控的性质和任何辩护；
* 所称事项的严重性；和
* 可举报的指控是否涉及违反《道德与行为守则》，《行为守则》和/或公认的社区标准的行为。

**7.提交投诉给被调查者**

1. 调查员应将投诉书以书面形式提交给投诉对象（被调查者）
2. 为此，调查员应：
* 列出投诉的详细信息，以使被调查者了解投诉；
* 列出被指违反《行为准则》中的部分；
* 如果发现调查对象违反了《行为准则》，则列出调查对象可能遭受的不利后果；和
* 为答辩人提供期限为不超过2周的书面答复投诉的机会。

**8. 为被调查者列出更多不利的信息**

如果在调查过程中提出与被告有关的其他不利信息，调查员将：

* 将进一步的不利信息以书面形式通知被调查者；以及
* 为被调查者提供对信息进行回应的机会

**9. 调查员的调查结果**

1. 调查员必须提供书面报告，其中应阐明：
* 投诉内容
* 《行为守则》中据称被违反的部分；
* 调查结果提议
* 提议的调查结果所依据的证据，包括被投诉人（如果有）对投诉的回应；和
* 投诉是否持续存在，以“可能性平衡”作为证据标准， （关于与儿童保护有关的事项，应参考《行为举报法案》）
* 教会领导层应考虑采取措施后，可能导致的结果或后果
1. 如果此事与《行为举报法案》的指控有关，调查员应确保该报告也阐明
* 有关可举报指控的事实和情况的相关信息
* 完成调查后的结果，包括对证据的分析和调查结果的解释
* 同工或志愿者提出的任何书面陈述的副本
* 相关机构拥有的与报告相关的任何文件副本，包括访谈记录和证据副本
1. 调查员的报告将被提呈给：
* 教会领导层；
* 新南威尔士州（NSW）和澳洲首都领地（ACT）浸信会事工准则负责人(standards@nswactbaptists.org.au)
1. 调查员报告的摘要（考虑到保密性和程序公平性）将与以下内容一起提供给被调查人：
* 邀请被调查人在规定的时间内以书面形式对教会领导层做出回应
* 书面通知被调查人关于调查报告被教会领导层接受后可能造成的后果。这可能包括停职，终止其志愿者义务，终止员工聘用。还可能需要通知警察，监察员和/或儿童监护人办公室，这可能会影响WWCC或WWVP的批准。

**10. 确定投诉和结果**

1. 教会领袖要考虑调查者的报告，并决定是否接受调查员提出的结论.
2. 为此，教会领袖要考虑所有可用的相关材料
3. 如果教会领袖确定投诉存在并且违反了《行为准则》，则他们将为被告确定结果，包括但不限于:
* 终止雇用/参与；
* 暂时中止就业/参与；和/或
* 对就业/参与施加条件
1. 如果教会领袖不接受调查员的发现，则教会领袖应根据所提供的证据来决定是否还有另外其他发现，并记录对调查员报告所发现的意见不同的书面原因 （并在相关的情况下， 告知被告上述决定与发现）

**11. 结果沟通**

* 1. 被告将受到书面通告:
* 投诉的决定
* 决定产生的任何后果
* 做出决定的原因
	1. 提出投诉的人将被告知投诉的结果.
	2. 新南威尔士州和首都领地浸信会事工规范负责人将会被告知调查结果
	3. 如果此事构成虐待儿童罪或其他严重刑事罪，则必须向当地警察局报告（除非已经做出上报）
	4. 如果事件符合可举报法案，则机构负责人根据应报告行为法规，必须通知行为可举报计划，（在新南威尔士州，称为儿童监护人办公室，在首都领地，被称为监察员）包括：
	+ 调查员的报告;
	+ 教会领袖与调查员发现的任何偏差，包括偏差的原因；和
	+ 打算实施的回应方案
	1. 在新南威尔士州，如果调查结果显示此事与同工或志愿者有关，涉及儿童的虐待，性虐待或不当性行为罪行。则教会应根据WWCC法立向NSWOCG报告。应向被告人提供已做出报告的书面通知。

教会领袖应致电1300 647 780，向新南威尔士州和首都领地的浸信会事工规范负责人寻求建议，以确保其决定和结果与所收集的证据一致。