

Bộ công cụ

Các tiêu chuẩn về Khuyết tật
trong Giáo dục



Làm thế nào để bình vực

Tài liệu này giúp học sinh khuyết tật xây dựng các kỹ năng tự bình vực và cung cấp hướng dẫn về cách nêu lên và giải quyết mỗi quan ngại với nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của các em.



Tài liệu này được đồng thiết kế bởi học sinh/sinh viên và thanh thiếu niên khuyết tật cũng như cha mẹ và người chăm sóc của họ.

Về tài liệu này

Nguồn tài liệu này được Chính phủ Úc tài trợ. Tài liệu được soạn thảo bởi các học sinh/sinh viên và thanh thiếu niên khuyết tật cũng như cha mẹ và người chăm sóc của họ, với sự giúp đỡ của Tổ chức Trẻ em và Thanh thiếu niên khuyết tật Úc (Children and Young People with Disability Australia - CYDA) và Liên minh Người khuyết tật Dân tộc Quốc gia (National Ethnic Disability Alliance - NEDA)

Bộ công cụ này chỉ cung cấp thông tin chung. Nó có thể không phản ánh cách luật áp dụng cho hoàn cảnh của bạn. Nó không đưa ra lời khuyên pháp lý.

Chính phủ Úc thừa nhận Chủ sở hữu và Người giám sát đất nước truyền thống trên khắp nước Úc. Chúng tôi thừa nhận sự kết nối liên tục của họ với đất, nước và cộng đồng. Chúng tôi bày tỏ sự kính trọng đối với họ và các Trưởng lão của họ trong quá khứ và hiện tại. Chúng tôi bày tỏ sự tôn trọng đối với các hoạt động văn hóa, tinh thần và giáo dục liên tục của người Thổ dân và người dân đảo Torres Strait.

Lưu ý về ngôn ngữ

Tài liệu này sử dụng ngôn ngữ về con người trước tiên (ví dụ: 'học sinh khuyết tật'). Nhưng cách tiếp cận này không phù hợp với tất cả mọi người và nhiều người thích ngôn ngữ nhận dạng trước tiên hơn (ví dụ: 'học sinh bị khuyết tật').

Lựa chọn cách nhận diện như thế nào là tùy mỗi người. Chúng tôi khuyến khích bạn hỏi mọi người xem họ thích gì. Chúng tôi cũng thừa nhận lịch sử sâu sắc đằng sau tất cả những thuật ngữ này.

Tài liệu bổ sung

Đây là một phần của một nhóm các tài liệu. Bạn có thể tìm thấy chúng trên trang mạng của [Bộ Giáo dục Úc](#) hoặc bằng cách quét mã QR.



Quét mã QR

Tài liệu này cũng có sẵn ở dạng Easy Read, Auslan và một số ngôn ngữ khác. Bạn có thể truy cập các phiên bản đó trên [Trang mạng của Bộ Giáo dục Chính phủ Úc](#) hoặc bằng cách quét mã QR.

Ghi chú nội dung: Bộ công cụ này có các ví dụ về loại trừ và phân biệt đối xử. Để được hỗ trợ, bạn có thể gọi Lifeline qua số 13 11 14 hoặc nhắn tin đến số 0477 13 11 14.

Bộ công cụ này dành cho ai

Bộ công cụ này dành cho bạn nếu bạn là học sinh khuyết tật.

Bộ công cụ này dùng để làm gì

Bộ công cụ này nhằm giúp bạn bênh vực cho chính mình với tổ chức giáo dục của mình.

Bênh vực có nghĩa là đứng lên bảo vệ quyền lợi và nhu cầu của ai đó.

Định nghĩa: Cơ sở giáo dục

Cơ sở giáo dục là cơ quan cung cấp giáo dục hoặc đào tạo. Đây có thể là:



Trường học



Trường đại học



Cơ sở cung cấp giáo dục và đào tạo nghề (VET)

Bộ công cụ này bao gồm những gì

Bộ công cụ này trình bày từng bước về cách bênh vực cho chính

bạn. Bộ công cụ bao gồm:

- Tự bênh vực (trang 2)
- Luật chống phân biệt đối xử với người khuyết tật của Úc (trang 2)
- Quyền của bạn là gì (trang 3)
- Điều gì sẽ xảy ra nếu cơ sở giáo dục của tôi không tuân theo DSE? (trang 4)
- Bênh vực cho chính mình (trang 4)
- Lập bản đồ hành trình bênh vực của bạn (trang 6)
- Nơi nhận hỗ trợ và thông tin (trang 18)

Tự bênh vực

Tự bênh vực có nghĩa là bạn:

- ☒ Đứng lên vì bản thân và những điều quan trọng với bạn
- ☒ Biết những quyền lợi của mình và đứng lên bảo vệ chúng
- ☒ Đòi hỏi những gì bạn cần
- ☒ Nói với mọi người những gì bạn nghĩ và cảm nhận
- ☒ Đưa ra những lựa chọn và quyết định về cuộc đời của chính mình
- ☒ Nhận hỗ trợ nếu bạn cần.

Luật chống phân biệt đối xử với người khuyết tật của Úc

Tất cả học sinh/sinh viên khuyết tật ở Úc đều được bảo vệ bởi *Đạo luật chống phân biệt đối xử với người khuyết tật năm 1992 (DDA)* và *Tiêu chuẩn Khuyết tật trong Giáo dục 2005 (DSE)*. Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục phải tuân theo DDA và DSE.

Định nghĩa: Đạo luật chống Phân biệt đối xử đối với Người khuyết tật năm 1992 (DDA)

DDA là luật áp dụng cho tất cả mọi người ở Úc. Đạo luật này bảo vệ mọi người khỏi bị phân biệt đối xử vì khuyết tật của họ.

Định nghĩa: Các tiêu chuẩn về Khuyết tật trong Giáo dục năm 2005 (DSE)

DSE là một bộ luật tuân theo DDA. Chúng làm rõ nghĩa vụ của các nhà cung cấp giáo dục. DSE cho các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục biết họ phải làm gì để hỗ trợ học sinh khuyết tật.

Các tổ chức giáo dục có thể tuân theo DSE bằng cách thực hiện các thay đổi nhằm hỗ trợ học sinh khuyết tật tham gia giáo dục trên cơ sở giống như các bạn cùng trang lứa.

Những thay đổi này được gọi là điều chỉnh hợp lý. Những điều chỉnh hợp lý có thể là:

- con người (ví dụ: nhân viên hỗ trợ)
- tài liệu (ví dụ: bộ đọc màn hình)
- những thay đổi trong cách thực hiện mọi việc (ví dụ: giờ nghỉ giải lao).

Các nhà cung cấp giáo dục nói chung phải thực hiện những thay đổi trừ khi điều đó gây ra khó khăn vô lý.

Bạn có thể tìm hiểu thêm về DSE và các từ khóa như 'cơ sở giống nhau', 'điều chỉnh hợp lý' và 'khó khăn vô lý' trong trang tài liệu [Giải thích về Tiêu chuẩn Người khuyết tật trong Giáo dục](#) của chúng tôi.

Quyền của bạn là gì

Bạn có quyền giống như học sinh không khuyết tật để:



đăng ký, được chấp nhận và ghi danh vào một cơ sở giáo dục



Tham gia vào mọi phần của khóa học hoặc chương trình giáo dục của bạn



Tham gia những trải nghiệm học tập



Học tập trong một môi trường an toàn, không bị phân biệt đối xử, quấy rối và trù dập



Sử dụng các dịch vụ hỗ trợ, ví dụ như cố vấn trường học

Cơ sở giáo dục của bạn phải tuân theo DSE để hỗ trợ học sinh khuyết tật.

Bạn có thể tìm hiểu thêm về quấy rối và trù dập trong tài liệu [Giải thích về Tiêu chuẩn Người khuyết tật trong Giáo dục](#) của chúng tôi.

Điều gì sẽ xảy ra nếu cơ sở giáo dục của tôi không tuân theo DSE?

Nếu bạn có thắc mắc hoặc cho rằng cơ sở giáo dục của mình không tuân theo DSE, bạn có thể thảo luận vấn đề này với họ. Bạn nên làm điều này càng sớm càng tốt. Đây là bênh vực cho chính bạn.

Khi thực hiện việc này, bạn nên:

- *Yêu cầu những gì bạn cần.* Không ai được phép làm bạn xấu hổ hoặc gây áp lực buộc bạn bớt đòi hỏi hơn.
- *Hãy ghi nhớ bức tranh lớn.* Hãy suy nghĩ về tầm nhìn của bạn đối với việc học hành của mình.
- *Chăm sóc bản thân mình.* Thiết lập những hỗ trợ bạn cần, chẳng hạn như một người bạn hoặc người hỗ trợ.

Bênh vực cho bản thân

Khi bạn bênh vực, bạn đang cố gắng làm cho người khác nhìn nhận mọi việc theo quan điểm của mình. Điều này có thể phức tạp nếu họ có quan điểm hoặc ưu tiên khác với bạn.

Việc cố gắng đó giúp chuẩn bị cho những cuộc trò chuyện này. Hãy nghĩ về:

Mối lo lắng của bạn là gì?

Mục tiêu của bạn là gì?

Một số giải pháp là gì?

Những gì không thể thương lượng được?

Những gì có thể thương lượng được?

Sau đó, các bạn có thể cùng nhau tìm ra giải pháp.

Giữ vững lập trường của bạn

Một cách để nghĩ về việc trở thành người bình vực là 'giữ vững lập trường của mình'. Điều này có nghĩa là bạn là một phần của những cuộc trò chuyện có ảnh hưởng đến bạn và cuộc sống của bạn. Điều này bao gồm các cuộc trò chuyện với các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục. Họ nên đối xử bình đẳng với bạn và xem trọng những ý kiến của bạn.

Tất cả chúng ta đều có những điều trong cuộc sống có thể khiến việc thực hiện điều này trở nên dễ dàng hoặc khó khăn hơn.

Nơi chúng ta sống, làm việc và lớn lên đều ảnh hưởng đến cách chúng ta nghĩ về việc vận động cho chính mình. Những điều như giới tính, hoạt động tình dục, văn hóa và tôn giáo cũng vậy. Chúng cũng có thể ảnh hưởng đến cách người khác phản hồi với bạn.

Điều quan trọng cần biết:

- Bạn nên cảm thấy tự hào về khuyết tật của mình chứ không phải xấu hổ. Bạn không nên cảm thấy tồi tệ khi yêu cầu những gì bạn cần.
- Bạn được phép khiếu nại khi có điều gì đó không ổn. Bạn có quyền được hưởng một nền giáo dục công bằng.
- Nhà cung cấp giáo dục của bạn cần phải tuân theo DSE. Đây là luật pháp Úc. Nếu không, bạn có thể yêu cầu họ làm theo. Bạn không nên bị trừng phạt vì điều này.
- Việc thương lượng không phải lúc nào cũng dễ dàng. Nó có thể gợi lên những suy nghĩ hoặc cảm xúc khó khăn. Nếu bạn cảm thấy lo lắng hoặc bế tắc, bạn có thể liên hệ để được hỗ trợ. Xem [Nơi nhận hỗ trợ và thông tin](#) (trang 18).



Lập bản đồ hành trình bình vực của bạn

Trước khi bạn nêu lên mối lo ngại, hãy tra cứu quy trình khiếu nại của nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của bạn. Điều này sẽ giúp bạn biết nên nói chuyện với ai. Bạn có thể tìm thấy thông tin này trên trang mạng của cơ sở giáo dục hoặc bạn có thể yêu cầu họ gửi một bản sao. Bạn nên dành chút thời gian chuẩn bị trước khi nêu lên mối quan ngại hoặc khiếu nại.

Các bước sau đây sẽ giúp ích cho bạn trên hành trình bình vực của mình. Chúng sẽ giúp bạn quyết định nên liên hệ với ai và theo trình tự nào.

Các bước này là:

1. Nói chuyện với trường học của bạn.
2. Hãy trình bày mối quan ngại của bạn với người hoặc tổ chức phụ trách trường học.
3. Khiếu nại với cơ quan khác.

Nếu bạn không hài lòng với phản hồi ở bất kỳ bước nào thì bạn có thể đưa lo ngại của mình lên cấp cao hơn.

Định nghĩa: Đưa lên cấp cao hơn

Khi bạn nêu lên mối lo ngại, điều đó có nghĩa là bạn đưa mối lo ngại đó lên cấp độ tiếp theo.

Ví dụ: điều này có thể có nghĩa là nêu vấn đề với một nhân viên cấp cao hơn hoặc với cơ quan khiếu nại.

Ví dụ: bạn quyết định ngừng gửi email cho giáo viên của mình và nói chuyện với điều phối viên cấp lớp của bạn.

Định nghĩa: Cơ quan khiếu nại

Cơ quan khiếu nại là một tổ chức độc lập giải quyết các mối quan ngại và khiếu nại.

1) Nói chuyện với trường học của bạn

Bước này có thể đơn giản như gửi email cho giáo viên hoặc nói chuyện sau giờ học. Hoặc bạn có thể cần một cuộc họp để thảo luận mọi việc chi tiết hơn.

Bạn có thể cần nói chuyện với họ một vài lần để tìm ra giải pháp phù hợp với mọi người. Bạn cũng có thể cần phải thử những thứ khác nhau để tìm ra điều phù hợp nhất với mình.

Kết quả tốt nhất đạt được khi học sinh, giáo viên, phụ huynh và người chăm sóc hợp tác cùng nhau.





Lời khuyên giúp bạn trò chuyện với trường học/cơ sở giáo dục của mình

- 1 Biết các quyền của bạn và ý nghĩa của chúng đối với hoàn cảnh của bạn. Xem [Giải thích các Tiêu chuẩn về Khuyết tật trong Giáo dục](#).
- 2 Hãy nghĩ về người khác và những gì bạn biết về họ. Họ nghĩ gì về tình huống này? Bạn nghĩ họ sẽ phản ứng thế nào? Cách đúng đắn để bắt đầu cuộc trò chuyện với họ là gì? (Ví dụ: bạn muốn tập trung vào quyền hay muốn tìm hiểu?)
- 3 Hãy chuẩn bị sẵn sàng phần giới thiệu vấn đề ngắn gọn của bạn. Đây là bài phát biểu bạn sẽ đưa ra nếu bạn chỉ có một khoảng thời gian ngắn với ai đó (ví dụ: nếu bạn đang đi trong thang máy!). Phần giới thiệu vấn đề ngắn gọn bao gồm những điểm chính của bạn.
- 4 Hãy luyện tập trước. Có thể bạn muốn tập trước những gì mình sẽ nói với một người bạn.
- 5 Mang theo bằng chứng nếu bạn nghĩ nó sẽ giúp ích. Ví dụ, đây có thể là một lưu ý từ chuyên gia y tế.
- 6 Hãy chăm sóc bản thân và an toàn. Bạn có cần ai đó ở bên bạn để hỗ trợ hay làm nhân chứng không? Bạn sẽ cảm thấy thoải mái hơn khi nói chuyện qua điện thoại hay qua email?
- 7 Chuẩn bị tinh thần cho cuộc trò chuyện. Bạn có muốn cảm thấy tràn đầy năng lượng? Bình tĩnh và ổn định? Điều gì có thể giúp bạn cảm thấy như vậy? Đó có thể là âm nhạc, một người bạn hoặc một khoảng thời gian riêng tư.
- 8 Ghi lại những gì xảy ra. Bạn có thể ghi chú hoặc ghi âm trên điện thoại của mình. Luôn xin phép trước khi bạn ghi âm ai đó.
- 9 Giải thích cảm giác của bạn. Một số người hiểu rõ cảm xúc của bạn hơn là trải nghiệm của bạn. Thay vì nói 'Tôi đang trải nghiệm chuyện X', bạn có thể nói 'Trải nghiệm X khiến tôi cảm thấy Y'. Ví dụ: 'Việc nghỉ học khiến tôi cảm thấy lo lắng và choáng ngợp'.
- 10 Sử dụng câu nói 'tôi'. Bạn chỉ muốn nói cho chính mình chứ không phải cho tất cả những người khuyết tật của bạn. Điều này có thể giúp người khác hiểu được hoàn cảnh của bạn.

Bạn sẽ nêu lên mối quan ngại với ai

Việc nêu lên mối quan ngại của bạn với ai sẽ tùy thuộc vào mối quan ngại của bạn là gì.

Có phải đó là về một môn học? Đó có phải là về toàn bộ trải nghiệm học tập của bạn?

Mối quan ngại của bạn càng lớn thì bạn càng có nhiều khả năng phải nêu vấn đề đó với người cấp cao hơn.

Bảng 'Liên hệ với ai' sẽ giúp bạn quyết định:

- nên liên hệ với ai trước
- cần liên hệ với ai tiếp theo nếu người đó không thể thực hiện những thay đổi mà bạn cần hoặc mối lo ngại của bạn không thể giải quyết được.

Bạn có thể chuyển sang cấp độ tiếp theo nếu bạn cảm thấy thoải mái hơn khi làm điều đó.

Liên hệ với ai

Ví dụ về các cơ sở giáo dục	Người trong lớp học <i>Biết về bạn và có thể trực tiếp thực hiện những thay đổi</i>	Người sắp xếp những điều chỉnh <i>Có thể thay mặt bạn để yêu cầu thay đổi</i>	Người phụ trách <i>Có sức mạnh để thực hiện những thay đổi trên nhiều lĩnh vực</i>
<i>Trường tiểu học hoặc trung học</i>	Ví dụ: giáo viên hoặc nhân viên hỗ trợ	Ví dụ: điều phối viên cấp lớp, trưởng bộ phận hỗ trợ học tập hoặc cố vấn	Ví dụ, hiệu trưởng
<i>Giáo dục và đào tạo nghề (bao gồm TAFE)</i>	<i>Ví dụ: giáo viên hoặc huấn luyện viên</i>	Ví dụ: người đứng đầu chương trình, cố vấn về quyền lợi và quyền tiếp cận của học sinh	Ví dụ: giám đốc điều hành, quản lý khoa
<i>Trường đại học</i>	<i>Ví dụ: người hướng dẫn hoặc giảng viên</i>	Ví dụ: nhân viên liên lạc khuyết tật, điều phối viên khóa học	Ví dụ: trưởng khoa, trưởng bộ môn

Ca điển hình: Milly

Milly là học sinh lớp 10. Vào đầu mỗi năm học, Milly và phụ huynh gặp lãnh đạo cấp lớp. Họ cùng nhau thảo luận về những điều chỉnh mà Milly cần và thống nhất về kế hoạch học tập. Điều này đảm bảo rằng tất cả giáo viên của Milly đều biết họ cần hỗ trợ gì trong lớp.

Một tuần nọ, giáo viên khoa học của Milly nghỉ ốm. Nhà trường cử một người đến dạy thay. Bình thường Milly có thể nghỉ giải lao và rời khỏi phòng khi cần. Em được phép sử dụng phán đoán của mình và không cần phải hỏi trước. Lần này, người dạy thay không cho em ra khỏi phòng. Điều này khiến Milly cảm thấy lo lắng và khó chịu.

Milly nói chuyện với giáo viên dạy thay sau giờ học. Thầy nói xin lỗi và hỏi lãnh đạo cấp lớp về kế hoạch giáo dục của Milly. Milly và phụ huynh của em cũng gửi email cho trường. Họ yêu cầu cung cấp kế hoạch giáo dục của Milly với tất cả các giáo viên dạy thay trước giờ học với Milly, để điều tương tự sẽ không xảy ra nữa.



Chuẩn bị sẵn sàng cho một cuộc họp

1. Yêu cầu gặp mặt.
2. Lập danh sách những điều bạn muốn đề cập trong cuộc họp.
3. Sắp xếp hỗ trợ từ người mà bạn tin tưởng, chẳng hạn như thành viên gia đình hoặc bạn bè.





Tại cuộc họp

1. Nói cho họ biết:
 - a) nhu cầu của bạn là gì hoặc mối quan tâm của bạn là gì
 - b) vấn đề đang ảnh hưởng đến bạn như thế nào
 - c) những gì đã được thực hiện cho đến nay
 - d) những gì bạn muốn xảy ra.
2. Đánh dấu vào danh sách của bạn.
3. Ghi chép.
4. Tổng nhất kế hoạch thay đổi:
 - a) Chuyện gì sẽ xảy ra?
 - b) Ai sẽ làm điều đó?
 - c) Khi nào điều đó sẽ xảy ra?
5. Theo dõi với người sẽ thực hiện các thay đổi.



Sau cuộc họp

1. Gửi email cho mọi người để:
 - a) cảm ơn họ
 - b) lưu ý những gì đã xảy ra tại cuộc họp và kế hoạch là gì.
2. Giữ liên lạc.
3. Hãy tôn trọng thời gian của họ.
4. Kiểm tra xem những thay đổi
 - a) đã được đề nghị
 - b) có đang thực hiện hay không.

Nếu mọi việc không khá hơn, bạn có thể quyết định nói chuyện với người cấp cao hơn. Hoặc bạn có thể muốn đưa mối quan tâm của mình lên cấp tiếp theo.

Quyết định đưa vấn đề lên cấp cao hơn

Mỗi tình huống đều khác nhau, vì vậy không có câu trả lời dễ dàng nào về thời điểm bạn nên trình bày mối quan ngại của mình.

Để giúp bạn quyết định, bạn có thể muốn:

Kiểm tra xem bạn đang cảm thấy thế nào (ví dụ: không được lắng nghe, bị coi thường, bị từ chối)

Hãy suy nghĩ về những gì bạn cần xảy ra

Thảo luận tình huống này với người mà bạn tin tưởng (ví dụ: bạn bè, gia đình, người cố vấn)

Các dấu hiệu cho thấy bạn có thể cần phải đưa vấn đề lên cấp cao là:

- Bạn không thể đạt được thỏa thuận với trường học/cơ sở giáo dục của mình.
- Trường học bỏ lỡ thời hạn cho một việc mà bạn yêu cầu họ làm. (Ví dụ: họ đồng ý tăng kích thước phòng chữ của bảng tính trong vòng một tuần. Một tháng trôi qua mà không có hành động gì.)
- Tổ chức giáo dục cho biết việc thực hiện hành động mà bạn yêu cầu không phải là việc của họ.
- Bạn không hài lòng với kết quả của cơ sở giáo dục.



2) Hãy trình bày mối quan ngại của bạn với người hoặc tổ chức phụ trách cơ sở giáo dục của bạn

Nếu tổ chức giáo dục của bạn không thể giải quyết mối quan ngại của bạn, bạn có thể cần phải báo cáo vấn đề đó lên cấp cao hơn. Điều này có nghĩa là nêu lên mối quan ngại của bạn với cá nhân hoặc tổ chức chịu trách nhiệm về cơ sở giáo dục. Đôi khi họ được gọi là cơ quan giáo dục. Đây có thể là bộ giáo dục tiểu bang hoặc lãnh thổ hoặc hội đồng trường đại học. Hoặc có thể là cơ quan khiếu nại - ví dụ như đối với các trường phi chính phủ ở tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn.

Bước này khác nhau tùy thuộc vào loại hình giáo dục bạn đang theo học - ví dụ: trường học, TAFE, đại học.

Nhưng tất cả các nhà cung cấp giáo dục phải tuân theo DSE.

Xem bảng trên trang 15 về người sẽ nhận khiếu nại của bạn ở bước này. Chính sách khiếu nại của nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của bạn cũng sẽ giúp giải quyết vấn đề này. Bạn có thể xem trên trang mạng của họ hoặc yêu cầu họ cho một bản sao.

Sau khi bạn khiếu nại, cá nhân hoặc tổ chức đó sẽ xem xét vấn đề đó. Họ có thể thay mặt bạn để liên hệ với cơ sở giáo dục. Họ cũng có thể đề xuất các hành động hoặc giải pháp tiềm năng.



Khiếu nại với ai

Ghi chú: Những thông tin liên lạc dưới đây chỉ là gợi ý. Tùy thuộc vào hoàn cảnh của bạn, bạn có thể cần liên lạc với người khác.

Ví dụ về các cơ sở giáo dục	Liên lạc với ai
Trường thuộc chính phủ	Bộ giáo dục ở tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn.
Trường phi chính phủ - Công giáo hoặc độc lập	Tổ chức chịu trách nhiệm về trường học của bạn – ví dụ: hội đồng nhà trường dành cho các trường độc lập hoặc Giáo phận Công giáo địa phương. Nếu tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn có cơ quan khiếu nại dành cho các trường phi chính phủ, bạn có thể liên lạc với cơ quan đó.
Giáo dục và đào tạo nghề (VET) – bao gồm TAFE	Cơ quan chính phủ chịu trách nhiệm đào tạo và kỹ năng ở tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn. Nếu tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn có cơ quan khiếu nại dành cho các nhà cung cấp VET, bạn có thể liên hệ với cơ quan đó.
Trường đại học	Hội đồng trường đại học hoặc ban hội đồng. Nếu họ không thể giúp đỡ, bạn có thể liên hệ với bộ phận giáo dục của tiểu bang hoặc lãnh thổ.

Hãy nhớ kiểm tra xem bạn có thể thực hiện những loại khiếu nại nào với họ. Không phải tất cả họ đều giải quyết cùng một loại khiếu nại.



Ví dụ về quy trình khiếu nại



1. Tra cứu quy trình khiếu nại của cơ sở giáo dục



2. Quyết định bạn sẽ khiếu nại với ai



3. Thu thập thông tin:
a) họ yêu cầu
b) cung cấp đủ chi tiết



4. Tập trung vào mối quan tâm chính của bạn



5. Khiếu nại và lưu giữ hồ sơ



6. Ghi những ngày quan trọng vào nhật ký của bạn



7. Chờ phản hồi



8. Cố gắng đạt được thỏa hiệp cùng nhau



9. (Nếu cách đó không hiệu quả) Hãy nghĩ đến hành động tiếp theo

3) Khiếu nại lên cơ quan khác

Bạn có thể muốn khiếu nại với cơ quan khác nếu bạn:

- không thể giải quyết mối quan ngại của bạn bằng các bước trước đó; và/hoặc
- tin rằng bạn đã bị phân biệt đối xử.

Định nghĩa: Phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử với người khuyết tật là vi phạm pháp luật. Điều đó có nghĩa là:

- Ai đó đang bị đối xử tệ hơn nếu họ không bị khuyết tật.
- Ai đó được yêu cầu làm điều gì đó mà họ không thể làm được vì tình trạng khuyết tật của họ và những thay đổi không được thực hiện.

Bạn có thể tìm hiểu thêm trong tài liệu [Giải thích các Tiêu chuẩn về Khuyết tật trong Giáo dục](#) của chúng tôi.

Ủy ban Nhân quyền Úc (AHRC)

AHRC là một cơ quan độc lập. Cơ quan này điều tra các khiếu nại về hành vi phân biệt đối xử trái pháp luật theo DDA hoặc DSE.

Tôi làm cách nào để khiếu nại?

AHRC có thông tin về cách khiếu nại trên trang mạng của họ (<https://humanrights.gov.au>).

Nếu không chắc mình có thể khiếu nại về điều gì đó hay không, bạn có thể liên hệ với Dịch vụ Thông tin Khiếu nại của AHRC:

- qua điện thoại theo số 1300 656 419
- qua email tới infoservice@humanrights.gov.au.

Các cơ quan chống phân biệt đối xử của tiểu bang và lãnh thổ

Tất cả các tiểu bang và vùng lãnh thổ đều có luật chống phân biệt đối xử và/hoặc nhân quyền và cơ hội bình đẳng. Tùy thuộc vào hoàn cảnh của bạn, bạn có thể chọn khiếu nại theo luật pháp của tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của cơ quan chống phân biệt đối xử tại tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn.

Xem thông tin liên lạc ở cấp lãnh thổ và quốc gia ([trang 21](#)) cho các liên kết đến trang mạng của họ.

Thanh tra viên

Chính phủ liên bang cũng như các tiểu bang và vùng lãnh thổ có Thanh tra viên có thể giúp đỡ bạn trong một số trường hợp hạn chế.

Thanh tra tiểu bang và lãnh thổ

Tùy thuộc vào hoàn cảnh của bạn, bạn có thể khiếu nại với Thanh tra viên ở tiểu bang hoặc lãnh thổ của mình. Họ có thể kiểm tra xem liệu khiếu nại có được xử lý đúng cách trong cơ sở giáo dục của chính phủ hay không. Tuy nhiên, họ không thể:

- điều tra hoặc xử lý khiếu nại phân biệt đối xử
- lật ngược quyết định của cơ sở giáo dục của bạn.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập [trang mạng Thanh tra dành cho tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn](#) (xem trang 21 để biết các liên kết đến trang mạng).

Thanh tra Liên bang

Nếu bạn là:

- một sinh viên VET nhận được khoản vay sinh viên VET, hoặc
- một sinh viên quốc tế đang theo học tại một cơ sở giáo dục tư nhân, bạn có

thể khiếu nại với Thanh tra viên Liên bang.

Họ có thể kiểm tra xem khiếu nại của bạn có được xử lý đúng cách hay không. Họ có thể đưa ra khuyến nghị để giải quyết khiếu nại. Tuy nhiên, họ không thể:

- điều tra hoặc xử lý khiếu nại phân biệt đối xử
- lật ngược quyết định của cơ sở giáo dục của bạn.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của Thanh tra Liên bang (xem [trang 22](#) cho các liên kết trang mạng).



Ca điển hình: Wesley

Wesley bị mù và đang học đại học. Anh ấy thường được cung cấp những tài liệu khóa học mà anh ấy không thể tiếp cận được. Hoặc nếu có, anh ta đã không được cung cấp trước đủ thời gian.

Sau vài lần qua lại, anh đến Ủy ban Nhân quyền Úc. Họ liên hệ với trường đại học để thương lượng.

Khiếu nại của Wesley được giải quyết như sau:

- Trường đại học đồng ý:
 - cung cấp văn bản điện tử nếu có thể
 - tài trợ cho một trợ lý tham gia trong 60 giờ một học kỳ - ví dụ: để giúp tìm kiếm trong thư viện.
- Wesley đồng ý cho trường đại học biết trước lựa chọn môn học của mình. Anh sẽ nói với họ 8 tuần trước khi bắt đầu mỗi học kỳ.

Ca điển hình này được chuyển thể từ một bản tóm tắt của một trường hợp lịch sử. Xem Ủy ban Nhân quyền Úc (AHRC) (nd), [Hòa giải DDA: Giáo dục](#), trang mạng AHRC.

Nơi nhận hỗ trợ và thông tin

Bạn không cần phải tự mình làm mọi thứ. Bạn có thể nhờ một người bạn hoặc người hỗ trợ giúp bạn chuẩn bị cho các cuộc họp hoặc điền vào các biểu mẫu. Họ cũng có thể đi cùng bạn đến các cuộc họp.

Nếu bạn dưới 18 tuổi, bạn có thể cần có sự tham gia của cha mẹ, người chăm sóc hoặc người giám hộ hợp pháp.



Hỗ trợ bệnh vực

Bạn có thể nhận được sự trợ giúp chuyên nghiệp từ một người biện hộ độc lập. Bạn có thể làm điều này ở bất kỳ giai đoạn nào.

Những người biện hộ độc lập

Người biện hộ độc lập là người được đào tạo chuyên môn và có kiến thức để giúp bạn khiếu nại. Họ có thể:

- giải thích quá trình cho bạn
- giúp bạn tìm ra mục tiêu của mình
- giúp bạn về giấy tờ và biểu mẫu
- đi cùng bạn đến các cuộc họp
- thay mặt bạn để liên hệ với nhà cung cấp giáo dục

Có rất nhiều dịch vụ bào chữa miễn phí và chi phí thấp trên khắp nước Úc, nơi bạn có thể tìm được một người bào chữa độc lập. Hãy tìm kiếm dịch vụ phù hợp với nhu cầu của bạn tại:

- Disability advocates (Bệnh vực cho người khuyết tật) (disabilitygateway.gov.au/legal/advocacy)
- Disability Advocacy Network Australia (Mạng lưới Bệnh vực cho Người khuyết tật Úc) (dana.org.au/find-an-advocate)

Mạng lưới bạn đồng hành

Vận động cho quyền lợi của bạn trong giáo dục có thể khó khăn. Việc kết nối với những người cùng hoàn cảnh đã trải qua điều tương tự có thể giúp ích.

Mạng lưới bạn đồng hành có thể là một nguồn:

- thấu hiểu
- thông tin
- hỗ trợ tinh thần
- kết nối xã hội với ai đó 'hiểu được vấn đề'.
- lời khuyên

Họ có thể dựa vào không gian vật lý hoặc các cuộc gặp mặt trực tiếp – hoặc có thể không. Bạn có thể kết nối với mọi người theo cách phù hợp với mình. Ví dụ: trực tiếp, ảo, dựa trên văn bản, video trực tiếp, v.v.

Làm thế nào để bệnh vực

Để bắt đầu, bạn có thể kiểm tra các trang mạng hoặc phương tiện truyền thông xã hội của các tổ chức thanh thiếu niên hoặc người khuyết tật. Cũng có thể có các câu lạc bộ hoặc sự kiện trong cộng đồng của bạn hoặc tại cơ sở giáo dục của bạn.

Hỗ trợ truyền thông

Dịch vụ Biên phiên dịch	Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia	Dịch vụ Dịch thuật miễn phí
Họ có thể giúp đỡ nếu bạn không nói được tiếng Anh. Điện thoại: 131 450 Trang mạng: https://www.tisnational.gov.au	Họ có thể trợ giúp nếu bạn cần chuyển giọng nói sang văn bản, chuyển văn bản sang giọng nói, Auslan sang tiếng Anh hoặc tiếng Anh sang Auslan. Điện thoại: 1300 555 727 (Nói và Nghe) Trang mạng: https://www.accesshub.gov.au	Họ có thể dịch các tài liệu cá nhân quan trọng. Hãy truy cập trang mạng để tìm hiểu xem ai có thể sử dụng dịch vụ này. Điện thoại: 1800 962 100 Trang mạng: https://translating.homeaffairs.gov.au

Hỗ trợ phúc lợi

Bạn nên tìm kiếm sự hỗ trợ ngay khi bạn nghĩ mình có thể cần nó. Bạn không cần phải gặp khủng hoảng để yêu cầu hỗ trợ.

Hỗ trợ tư vấn và sức khỏe tâm thần (điện thoại, tin nhắn và dựa trên trang mạng):

- Blue Knot Foundation (<https://blueknot.org.au>)
- Lifeline (<https://www.lifeline.org.au>)
- Beyond Blue (<https://www.beyondblue.org.au>)
- Yarning Safe’N’Strong (<https://www.vahs.org.au/yarning-safenstrong>)
- QLife (<https://qlife.org.au>)
- Kids Helpline (Đường dây trợ giúp Trẻ em) (<https://kidshelpline.com.au>)
- Mạng lưới Vận động Thanh niên Đa văn hóa (<https://myan.org.au>)
- LGBTIQ+ Y tế Úc (https://www.lgbtiqhealth.org.au/disability_inclusion)

Thông tin và hỗ trợ về người khuyết tật

- Liên đoàn các Tổ chức Người khuyết tật Úc (<https://www.afdo.org.au>)
- Tổ chức Trẻ em và Thanh thiếu niên Khuyết tật Úc (<https://www.cyda.org.au>)
- Trung tâm Người khuyết tật Úc (<https://www.disabilityaustraliahub.com.au>)
- Cổng thông tin dành cho Người khuyết tật (<https://www.disabilitygateway.gov.au>)
- Mạng lưới Người khuyết tật Bản địa (<https://fpdn.org.au>)
- Tổ chức Nước Úc Hòa nhập (<https://www.inclusionaustralia.org.au>)
- Liên minh Người khuyết tật Dân tộc Quốc gia (<https://www.neda.org.au>)
- Tổ chức Người khuyết tật Úc (<https://pwd.org.au>)
- Tổ chức Phụ nữ khuyết tật Úc (<https://wwda.org.au>)

Tư vấn pháp lý

- Cổng thông tin dành cho Người khuyết tật (<https://www.disabilitygateway.gov.au/legal/legal-services>)
- Trung tâm Pháp lý Cộng đồng Úc (<https://clcs.org.au/legal-help>)
- Trung tâm Dịch vụ Pháp lý miễn phí Úc (<https://www.probonocentre.org.au/legal-help>)
- Tổ chức Pháp lý Thanh thiếu niên Úc (<https://yla.org.au>)

Thông tin liên hệ ở tiểu bang, lãnh thổ và quốc gia

Tiểu bang/ Lãnh thổ	Bộ Giáo dục	Thanh tra viên	Ủy ban Nhân quyền
Australian Capital Territory (ACT)	Tổng cục Giáo dục ACT: https://www.education.act.gov.au	https://www.ombudsman.act.gov.au	https://hrc.act.gov.au
New South Wales (NSW)	Bộ Giáo dục Chính phủ NSW: https://www.education.nsw.gov.au	https://www.ombo.nsw.gov.au	https://www.antidiscrimination.nsw.gov.au

Northern Territory (NT)	Bộ Giáo dục Chính phủ NT: https://education.nt.gov.au	https://www.ombudsman.nt.gov.au	https://adc.nt.gov.au
Queensland	Bộ Giáo dục Queensland: https://education.qld.gov.au	https://www.ombudsman.qld.gov.au	https://www.qhrc.qld.gov.au
South Australia	Bộ Giáo dục South Australia: https://www.education.sa.gov.au	https://www.thanh tra.sa.gov.au	https://www.equalopportunity.sa.gov.au
Tasmania	Bộ Giáo dục, Trẻ em và Thanh thiếu niên Tasmania: https://www.decyp.tas.gov.au	https://www.ombudsman.tas.gov.au	https://equalopportunity.tas.gov.au/home
Victoria	Bộ Giáo dục Victoria: https://www.education.vic.gov.au	https://www.ombudsman.vic.gov.au	https://www.humanrights.vic.gov.au
Western Australia	Bộ Giáo dục Western Australia: https://www.giaoduc.wa.edu.au	https://www.ombudsman.wa.gov.au	https://www.wa.gov.au/organisation/equalopportunity-commission
Quốc gia	Bộ Giáo dục Chính phủ Úc: https://www.education.gov.au	Thanh tra Liên bang: https://www.ombudsman.gov.au Sinh viên quốc tế: https://www.ombudsman.gov.au/complaints/international-student-complaints	Ủy ban Nhân quyền Úc: https://humanrights.gov.au/complaints/make-complaint



[https://www.education.gov.au/disability-standards-education-2005/
information-resources-students-disability-and-their-caregivers](https://www.education.gov.au/disability-standards-education-2005/information-resources-students-disability-and-their-caregivers)