

工具包

残疾教育标准



向学校提出、升级所关注的问题和解决投诉的步骤

本资料可帮助残疾学生的家长和照护人向学校提出、升级和解决所关注的问题。



本资料由残疾学生和青年人及其父母和照护者共同设计。

关于本资料

本资料由澳大利亚政府资助，是在澳大利亚残疾儿童和青少年组织（CYDA）的帮助下，由残疾学生和青少年及其父母和照护者设计的。

本工具包仅提供一般信息。可能无法反映法律如何适用于你的情况。本工具包不提供法律建议。

澳大利亚政府承认澳大利亚全国各地的传统土地所有者和监护入。我们承认他们与土地、水和社区的持续联系。我们向他们及其过去和现在的长老表示敬意。我们对土著居民和托雷斯海峡岛民持续的文化、精神和教育习俗表示敬意。

关于语言的说明

本资料使用以人为先的语言（如 " **student with disability** "）。但这种方法并不适合所有人，很多人更喜欢身份优先的语言（如 " **disabled student** "）。

每个人都可以自行决定如何选择自己的身份认同。我们鼓励你询问人们的偏好。。我们也承认所有这些术语背后的深厚历史渊源。

本资料适用于残疾学生的家长和照护者。我们所说的“你的孩子”是指你负责照顾的任何孩子。

其他资料

这是一组资料中的一部分。你可以在[澳大利亚政府教育部网站](#)或通过扫描二维码找到。



扫描二维码

本资料还提供Easy Read、Auslan和其他几种语言版本。你可以在[澳大利亚政府教育部网站](#)上或通过扫描二维码阅读这些版本。

内容备注：此工具包提到了歧视问题。如需支持，请致电Lifeline 13 11 14或发短信至 0477 13 11 14。

本工具包适用对象

此工具包适用于以下情况：

- 你是家长或照护者，并且
- 你有上小学或中学的残疾子女。

本工具包的用途

本工具包可帮助你：

- 向学校提出你对子女教育或安全方面关注的问题
- 将你关注的问题转给合适的人
- 如有需要，请升级你关注的问题。

升级，意味着将某事提升到更高的层次。

注意： 本工具包提供一般建议，可能不适合所有情况。

此工具包的内容

此工具包介绍了提出关注的问题和升级投诉的每个步骤。

它包括：

- 澳大利亚残疾歧视法 （第2页）
- 在提出关注的问题之前 （第3页）
- 提出和升级问题的步骤 （第6页）
- 向学校提出您关注的问题 （第6页）
- 将您关注的问题升级到学校以外 （第10页）
- 从何处获得支持和信息 （第14页）

澳大利亚反残疾歧视法

澳大利亚所有残疾学生都受到 **1992年《反残疾歧视法》（DDA）** 和**2005年《残疾教育标准》（DSE）** 的保护。所有学校都必须遵守DDA和DSE。

定义：1992年《反残疾歧视法》（DDA）

《反残疾歧视法》是一部适用于澳大利亚所有人的法律。该法保护人们不会因残疾而受到歧视。

定义：2005年残疾教育标准（DSE）

《残疾教育标准》是《反残疾歧视法》下的一套法律。该标准明确了教育机构的义务。该标准告诉教育机构需要采取哪些措施来支持残疾学生。

学校可以按照DSE作出改变，支持残疾学生在与同龄人相同的基础上参与教育。

这些被称为合理调整。它们可以是：

- 人员（例如支持人员）
- 材料（例如屏幕阅读器）
- 事情处理方式的变化（例如，休息时间）。

学校通常必须做出改变，除非这会造成不合情理的困难。他们还必须确保你的孩子得到支持，在没有骚扰和伤害的安全环境中学习。

你可以在我们的“[解释残疾教育标准](#)”的资料中了解有关DSE的更多信息以及“相同基础”、“合理调整”、“不合情理的困难”、“骚扰”和“受害”等关键词。



在提出关注问题之前

如果你有关注问题或认为你孩子的学校没有遵守DSE，你可以与他们讨论。你应尽早这样做。

在提出关注问题之前，请先查看你孩子所在学校的投诉流程。这将帮助你了解该找谁谈。你可以在学校网站上找到此信息，也可以要求他们提供信息副本。在提出关注问题或投诉之前，最好花一些时间做好准备。我们称之为“建立你的个案”。

建立你的个案

你可以使用这些建议来帮助你做好提出问题的准备：

- **有明确的目标。** 考虑你希望达到什么目标。
- **让你的孩子参与进来。** 询问他们的想法以及他们希望达到的目标。询问他们希望如何参与这一过程。
- **收集你需要或认为有帮助的任何信息或记录。** 例如，要求你孩子的职业治疗师写一封信，你可以将此交给你孩子的学校。
- **将所发生的一切记录保存。** 做好记录、保存电子邮件，并将你同意的所有内容写下来。记录日期、对话和商定的结果。
- **了解 DSE。** 这包括了解“合理调整”、“相同依据”和“不合情理的困难”等关键词。你可以在我们的“[解释残疾教育标准](#)”的资料中了解更多信息。
- **如有需要，请获取帮助。** 例如，带上一位朋友或独立代言人。见 [代言倡导支持](#)（第16页）。



在会议上占据一席之地

我们都有不同的情况，这可能使提出问题变得更容易或更难。

我们生活、工作和成长的地方都会影响我们对发表意见的看法。性别、伴侣身份、文化和宗教信仰也是如此。它们也可能影响其他人对我们的回应。

重要的是应该了解：

- 当你认为某些事情不对劲时，你可以提出你的关注。
- 你孩子的学校需要遵守DDA和DSE，这些是澳大利亚法律。如果他们不这样做，你可以要求学校遵循法律。
- 你（和你的孩子）不应该因此受到惩罚。
- 有为你提供支持的服务。参见[从何处获得支持和信息](#)（第14页）

你可以在我们的资料中了解更多有关表达意见的信息：

- [为你的孩子代言：幼年期](#)
- [与你的孩子一起为你的孩子代言：小学](#)
- [共同努力：升入中学。](#)

考虑如何与学校沟通

你应该尽量与学校保持良好的关系。这将有助于你与学校工作人员合作解决任何问题。

你可以使用这些建议来帮助你以适合自己的方式进行沟通。



与学校沟通的建议

建议	有什么帮助
尝试专注于积极的结果	重要的是要讨论哪些地方出了问题，哪些事情没有做到。尽量使建议有建设性。解释你所要求的改变或支持将如何帮助你的孩子。这将有助于学校更好地了解你的孩子以及他们的教育目标是什么。 例如，你可能会因为担心拼写测试的运行方式而与他们会面。但你的目标是让你的孩子培养识字技能。 你应该让你的孩子参与他们教育目标的制定。
认可学校	在会面时考虑学校的观点。这将有助于你们以相互尊重的方式分享自己的想法。你们也许可以一起提出新的想法。 认可学校做得好的事情。你可以从这些成功中吸取经验教训。与只谈论需要解决的问题相比，提及一些好的地方也有助于事情进展得更好。
注意你与学校工作人员的沟通方式	这会影响相互关系。这可能会改变他们对你的回应方式。尽量保持开放和友好，并保持建设性。如果你感到沮丧，请找到一种健康的表达方式 - 注意你在社交媒体上的言论。
保持冷静和集中注意力	当你讨论孩子的教育和福祉时，这可能很困难。尝试找到能让你保持专注的东西。 例如，请携带玩具或照片作为提醒。
专注于他们可以采取的行动，而不是人	你可能会对特定工作人员的投诉。但你需要专注于你希望他们改变或做得更好的事情，而不是他们为人如何。
先解决任何重大问题	你可能还会遇到其他相关问题。这不是谈话的重点，但你需要提出并处理它，然后才能继续。例如，学校弄错了你孩子的名字。

你可以在我们的其他DSE [资料](#)中找到更多点子。

提出和升级问题的步骤

以下步骤可帮助你提出和升级对你孩子教育的关注问题。 这些步骤会让你了解在流程的不同阶段该联系谁。 这取决于你的学校和情况。 每所学校都有不同的回应投诉的方式。

在提出关注问题之前，请先查看你孩子所在学校的投诉流程。 这可以帮助你决定找谁谈。 你可以在学校网站上找到此信息，也可以要求他们提供信息副本。

在学校内部解决：

第1步：向老师或其他教育员工提出（[第7页](#)）

第2步：向年级协调员或学习支持负责人提出（[第9页](#)）

第3步：向校长提出（[第10页](#)）

升级到学校以外：

第4步：在学校教育系统内升级（[第11页](#)）

第5步：向其他机构投诉（[第13页](#)）

你可能已经完成了其中一些步骤。 或者，你可能正处于流程的开始阶段。 你可以跳到与你最相关的部分。

向学校提出你关注的问题

你向谁提出你关注的问题将取决于你的问题。 作为第一步，最好尝试通过向孩子的老师提出来解决你的问题。

你可以通过以下步骤找到最适合你情况的人选。 如果你无法解决与他们之间的问题，可以继续进入下一步。

第一步：向老师或其他教育员工提出

你关注的问题是有关：

- 特定的教育工作者，例如一位老师？
- 特定主题或主题内容？
- 教室、游戏场地或出游安排？
- 其他学生？
- 一般包容性？

老师可能能够直接解决你的问题。这可能是一个简单的过程，例如向他们发送电子邮件或致电前台。或者，你可能需要通过会面来更详细地讨论问题。

你可能需要与他们交谈几次，以找到适合每个人的解决方案。你可能还需要尝试不同的方法来找出最适合你孩子的方法。每项决策都应以你的孩子为中心。

只有当学生、教师、家长和照护者共同努力时，才能取得最佳成果。

如果你不愿意向老师提出你关注的问题，或者问题与学校有关，你可以跳到 [第2步](#)（第9页）。





在采取步骤之前

1. 要求见面
2. 列出你想涵盖的内容)
3. 安排支持（见第 [16页](#)）



迈出步伐

1. 解释：
 - a) 对你孩子的影响
 - b) 你有什么建议
2. 与老师交谈，分享想法和想法
3. 做笔记并勾选你的清单



采取步骤后

1. 向所有人发送电子邮件：
 - a) 感谢他们抽出时间
 - b) 总结发生了什么以及达成了什么协议
2. 保持联系
3. 请记住，某些改变需要时间才能完成
4. 检查是否发生变化：
 - a) 已经完成
 - b) 正在工作



提示：跟踪记录你提出会面要求或会面以来经过的时间。最好就解决事情的时间表，达成一致。这样，学校团队中的每个人都可以按此时间表进行。

第2步：向年级协调员或学习支持负责人提出

有时候，你关注的问题可能不仅仅是有关一间教室或一位老师。如果你有以下关注问题，你应该联系你孩子的年级协调员或学习支持负责人：

- 需要改变孩子学校生活的许多方面
- 涉及另一名学生或其家人。

你孩子的年级协调员可能能够更改你孩子的个人教育计划，向你孩子的老师发送消息，或其他学生见面。

你可能需要去找学校领导团队的其他成员。你决定与谁交谈将取决于：

- 学校的投诉政策（你可以在学校的网站上查看或要求他们提供副本）
- 你以前与主要员工接触的经历
- 你的关注问题有多大或多紧迫。

迈出步伐

1. 告诉他们：

- a) 你关注的问题是什么
- b) 影响是什么
- c) 迄今为止所做的工作
- d) 你想要达到什么目的

2. 就以下方面的计划达成一致：

- a) 会发生什么
- b) 谁来做
- c) 何时会发生

3. 与员工跟进

第3步：向校长提出

你关注的问题是否：

- 涉及其他工作人员？
- 涉及另一名学生或其家人？
- 需要改变学校的运作方式？
- 是否需要对校舍或场地进行修改？

如果是这样，请向学校校长提出你关注的问题。

你可以遵循 [第1步](#)（第7页）[第2步](#)（第9页）的建议，帮助向校长提出你关注的问题。

将你的问题升级到学校以外

在某些情况下，你和你孩子的学校可能能够找到解决方案。在其他情况下，你可能需要将问题升级，因为：

- 你无法达成协议，或者你和学校之间设定的截止日期已过
- 学校表示他们无法采取你认为必要的行动
- 你的决定已经过复审，但你对复审结果不满意。

定义：升级

当您将问题升级时，这意味着您将问题提交到高层次去解决。

例如，这可能意味着向更高级的工作人员或投诉机构提出。

定义：投诉机构

投诉机构是一个处理关注问题和投诉的独立组织。

第4步：在学校教育系统中升级

你可以将你的投诉提交给负责学校的团体或组织。有时他们被称为教育机构。这可能是你的州或地区教育部门、学校董事会或教区（如天主教教区）。

你可以要求他们复查学校的决定。

对于公立学校和非公立学校，此步骤有所不同。但所有学校都必须遵守DSE。

你的学校可以向你详细说明如何向教育机构提出关注问题或投诉。

注意： 有时向学校董事会提出关注问题是学校投诉流程的一部分。

你需要做的事



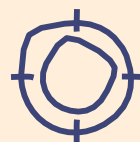
1. 查询学校的
投诉流程



2. 决定
向谁投诉



3. 收集信息：
a) 他们所要求的
b) 提供足够的细节



4. 专注于您
的主要关
注点



5. 提出投诉并做
好记录



6. 在日记中写下
关键日期



7. 等待回复



8. 尝试共同达成妥协



9. （如果这不起作用）考虑进
一步的行动

在向某人提出投诉之前，请检查他们可以处理哪些类型的投诉。 如果你还没有升级到学校以外的地方，你可能希望在升级之前获得进一步的建议。 参见[从何处获得支持和信息](#)（第14页）

学校教育系统中应该联系谁

哪类学校	联系对象	为什么
公立学校	请联系你所在州或领地的教育部门。 你可以在线或在他们的任何办公室完成此操作。 有些州和领地设有本地或区域办事处，你可以先与之联系。 如果他们不能提供帮助，你可以联系总部。 有关更多信息，请参阅 州和领地联系人（第19页）。	公立学校由州或领地教育部门管理。
非公立学校 - 天主教或独立学校	请联系负责该校的组织，例如独立学校董事会或当地天主教教区。 如果你的州或领地区有非公立学校投诉机构，你可以与其联系。	非政府学校由其他组织管理。 例如，有基于宗教信仰的学校和独立学校。 一些州和领地设有针对非政府学校的投诉机构。 这些机构可以向学校提出解决方案。

第5步：向另一个机构投诉

如果你有以下情况，你可能希望向其他机构投诉：

- 之前的步骤无法解决你的问题、
- 和/或相信你的孩子受到了歧视。

这可能是澳大利亚人权委员会或你所在州或领地的反歧视机构。

定义：歧视

残疾歧视是违法的。这意味着：

- 某人受到的待遇比非残疾人差
- 某人因残疾而被要求做一些他们无法做的事情，并且没有做出改变。

您可以在我们的“[解释残疾教育标准](#)”的资料中了解更多信息。

澳大利亚人权委员会（AHRC）

澳大利亚人权委员会是一个独立的机构。它调查有关DDA或DSE下的非法歧视的投诉。

如何投诉？

澳大利亚人权委员会在其网站（<https://humanrights.gov.au>）上提供了有关如何提出投诉的信息。

如果你不确定是否可以提出投诉，可以联系澳大利亚人权委员会的投诉信息服务部门：

- 电话：1300 656 419
- 发送电子邮件至 infoservice@humanrights.gov.au。

州和领地反歧视机构

所有州和领地都有反歧视和/或人权和平等机会法。 根据你的情况，你可以选择根据你所在州或领地的立法提出投诉。

如需了解更多信息，请访问你所在州或领地的反歧视机构网站。

有关其网站的链接，请参阅 [州和领地联系对象](#) （第19页）。

州和领地监察员（Ombudsmen）

根据你的情况，你可以向你所在州或领地的监察员投诉。 在有限的情况下，监察员可能会为你提供帮助。 他们可以检查公立学校是否正确处理了投诉。 但是，他们不能：

- 自行调查或处理歧视投诉
- 推翻该校的决定。

有关更多信息，请访问你所在州或领地的监察员网站（有关 [网站链接](#)，请参阅第19页）。



总结：将关注问题升级的5个步骤

第一步 (第7页)

向老师或其他教育工作者提出您关注的问题
遵循您孩子所在学校的投诉政策，如果需要由比您孩子的老师更资深的人来解决您的问题，请转到第2步。

第二步 (第9页)

向年级协调员或学习支持负责人提出您关注的问题
您孩子的年级协调员可能可以更改您孩子的个人教育计划，向您孩子的老师发送信息，或其他学生见面。

第三步 (第10页)

向校长提出您关注的问题
如果您关注的问题涉及其他工作人员或学生，或需要改变学校运营、建筑物或场地，请向学校校长提出您关注的问题。

第4步 (第11页)

向教育机构投诉
如果您关注的问题无法在学校内部解决，您可以将其提交给学校主管部门。
对于公立学校和非公立学校，此步骤有所不同。

第5步 (第13页)

向其他机构投诉或寻求审核
如果您的投诉无法解决，或者您认为您的孩子受到了歧视，您可以向另一个机构投诉。
这可能是：

- 监察员
- 反歧视机构。

从何处获得支持和信息

你不必自己做所有事情。你可以请朋友或支持人员帮助你收集文件或填写表格。他们也可以与你一起参加会议。

代言倡导支持

你可以从独立代言者那里获得专业帮助。

独立代言者

有独立代言者是指受过专门培训并具备专业知识的人，可帮助你提出投诉。他们可以：

- 向你解释流程
- 帮助你找出你的目标
- 帮助你完成文书工作和表格
- 与你一起参加会议
- 代表你联系学校。

澳大利亚各地有许多免费和低成本的代言服务，你可以在那里找到支持。搜索满足你需求的服务：

- 残疾网关 (disabilitygateway.gov.au/legal/advocacy)
- 澳大利亚残疾人代言倡导网络 (dana.org.au/find-an-advocate)

根据你的情况，你可能有资格获得免费或低成本的法律服务和建议。搜索：

- 残疾网关 (disabilitygateway.gov.au/legal/legal-services)
- 澳大利亚社区法律中心 (clcs.org.au/legal-help)
- 澳大利亚公益法律服务中心 (probonocentre.org.au/legal-help)。

沟通支持

笔译和口译服务	全国中继服务	免费翻译服务
如果你不会说英语，他们可以提供帮助。 电话： 131 450 网址： https://www.tisnational.gov.au	如果你需要语音转短信、短信转语音、Auslan转英语或Auslan转英语，他们可以为你提供帮助。 - 电话： 1300 555 727 (Speak and Listen) - 网址： https://www.accesshub.gov.au	他们可以翻译重要个人文件。 请访问网站，了解谁可以使用此服务。 - 电话： 1800 962 100 - 网站： https://translating.homeaffairs.gov.au

健康支持

你应该在认为可能需要时立即寻求支持。 你无需陷入危机即可寻求支持。

为父母和照护者提供支持

- 照护者网关 (<https://www.carergateway.gov.au>)
- 家长和照护者帮助热线 (<https://raisingchildren.net.au/grown-ups/services-support/about-services-support/helplines>)
- 抚养儿童网络 (<https://raisingchildren.net.au>)

咨询和心理健康支持

这些服务可以通过电话、短信或在线帮助你：

- 蓝结基金会 (Blue Knot Foundation) (<https://blueknot.org.au>)
- 生命线 (Lifeline) (<https://www.lifeline.org.au>)
- 抗抑郁热线 (Beyond Blue) (<https://www.beyondblue.org.au>)
- Yarning Safe 'N' Strong (<https://www.vahs.org.au/yarning-safenstrong>)
- QLife (<https://qlife.org.au>)
- 儿童求助热线 (Kids Helpline) (<https://kidshelpline.com.au>)

更多信息

- 澳大利亚残疾人组织联合会(<https://www.afdo.org.au>)
- 澳大利亚残疾儿童和青少年 (<https://www.cyda.org.au>)
- 澳大利亚残疾人中心 (<https://www.disabilityaustraliahub.com.au>)
- 残疾网关 (<https://www.disabilitygateway.gov.au>)
- 第一民族残疾人网络 (<https://fpdn.org.au>)
- 澳洲残疾包容组织 (Inclusion Australia)
<https://www.inclusionaustralia.org.au>)
- 全国少数族裔残疾人联盟(<https://www.neda.org.au>)
- 澳大利亚残疾人协会 (<https://pwd.org.au>)
- SNAICC (<https://www.snaicc.org.au>)
- 澳大利亚残疾妇女组织 (<https://wwda.org.au>)



州和领地联系对象

州/领地	教育部门	监察员	人权委员会
澳大利亚首都直辖区 (ACT)	ACT教育局 : https://www.education.act.gov.au	https://www.ombudsman.act.gov.au	https://hrc.act.gov.au
新南威尔士州 (NSW)	新南威尔士州政府教育部 : https://education.nsw.gov.au/	https://www.ombo.nsw.gov.au	https://antidiscrimination.nsw.gov.au
北领地 (NT)	北领地政府教育部 : https://education.nt.gov.au	https://www.ombudsman.nt.gov.au	https://adc.nt.gov.au
昆士兰州	昆士兰州教育部 : https://education.qld.gov.au	https://www.ombudsman.qld.gov.au	https://www.qhrc.qld.gov.au
南澳	南澳教育部 : https://www.education.sa.gov.au	https://www.ombudsman.sa.gov.au	https://www.equalopportunity.sa.gov.au
塔斯马尼亚州	塔斯马尼亚州教育、儿童和青年部 : https://www.decyptas.gov.au	https://www.ombudsman.tas.gov.au	https://equalopportunity.tas.gov.au/home
维多利亚州	维多利亚州教育部 : https://www.education.vic.gov.au/	https://www.ombudsman.vic.gov.au/	https://www.humanrights.vic.gov.au/
西澳	西澳教育部 : https://www.education.wa.edu.au	https://www.ombudsman.wa.gov.au	https://www.wa.gov.au/organisation/equal-opportunity-commission



[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)