

工具包

殘疾教育標準



向學校提出、升級所關注的問題和解決投訴的步驟

本資料可幫助殘疾學生的家長和照護人向學校提出、升級和解決所關注的問題。



本資料由殘疾學生和青年人及其父母和照護者共同設計。

關於本資料

本資料由澳大利亞政府資助，是在澳大利亞殘疾兒童和青少年組織（CYDA）的幫助下，由殘疾學生和青少年及其父母和照護者設計的。

本工具包僅提供一般資訊。可能無法反映法律如何適用於你的情況。本工具包不提供法律建議。

澳大利亞政府承認澳大利亞全國各地的傳統土地所有者和監護人。我們承認他們與土地、水和社區的持續聯繫。我們向他們及其過去和現在的長老表示敬意。我們對土著居民和托雷斯海峽島民持續的文化、精神和教育習俗表示敬意。

關於語言的幫助

本資料使用以人為先的語言（如 "student with disability"）。但這種方法並不適合所有人，很多人更喜歡身份優先的語言（如 "disabled student"）。

每個人都可以自行決定如何選擇自己的身份認同。我們鼓勵你詢問人們的偏好。我們也承認所有這些術語背後的深厚歷史淵源。

本資料適用於殘疾學生的家長和照護者。我們所說的“您的孩子”是指您負責照顧的任何孩子。

其他資料

這是一組資料中的一部分。你可以在[澳大利亞政府教育部網站](#)或通過掃描二維碼找到。



掃描二維碼

本資料還提供Easy Read、Auslan和其他幾種語言版本。你可以在[澳大利亞政府教育部網站](#)上或通過掃描二維碼閱讀這些版本。

內容備註： 此工具包提到了歧視問題。如需支持，請致電**Lifeline 13 11 14**或發短信至 **0477 13 11 14**。

本工具包適用對象

此工具包適用於以下情況：

- 你是家長或照護者，並且
- 你有上小學或中學的殘疾子女。

本工具包的用途

本工具包可幫助你：

- 向學校提出你對子女教育或安全方面關注的問題
- 將你關注的問題轉給合適的人
- 如有需要，請升級你關注的問題。

升級，意味著將某事提升到更高的層次。

注意： 本工具包提供一般建議，可能不適合所有情況。

此工具包的內容

此工具包介紹了提出關注的問題和升級投訴的每個步驟。

它包括：

- 澳大利亞殘疾歧視法（第2頁）
- 在提出關注的問題之前（第3頁）
- 提出和升級問題的步驟（第6頁）
- 向學校提出您關注的問題（第6頁）
- 將您關注的問題升級到學校以外（第10頁）
- 從何處獲得支持和資訊（第14頁）

澳大利亞反殘疾歧視法

澳大利亞所有殘疾學生都受到 **1992年《反殘疾歧視法》（DDA）** 和 **2005年《殘疾教育標準》（DSE）** 的保護。所有學校都必須遵守DDA和DSE。

定義：1992年《反殘疾歧視法》（DDA）

《反殘疾歧視法》是一部適用於澳大利亞所有人的法律。該法保護人們不會因殘疾而受到歧視。

定義：2005年殘疾教育標準（DSE）

《殘疾教育標準》是《反殘疾歧視法》下的一套法律。該標準明確了教育機構的義務。

該標準告訴教育機構需要採取哪些措施來支援殘疾學生。

學校可以按照DSE作出改變，支持殘疾學生在與同齡人相同的基礎上參與教育。

這些被稱為合理調整。它們可以是：

- 人員（例如支持人員）
- 材料（例如螢幕閱讀器）
- 事情處理方式的變化（例如，休息時間）。

學校通常必須做出改變，除非這會造成不合情理的困難。他們還必須確保你的孩子得到支持，在沒有騷擾和傷害的安全環境中學習。

你可以在我們的“[解釋殘疾教育標準](#)”的資料中瞭解有關DSE的更多資訊以及“相同基礎”、“合理調整”、“不合情理的困難”、“騷擾”和“受害”等關鍵字。



在提出關注的問題之前

如果你有關注問題或認為你孩子的學校沒有遵守DSE，你可以與他們討論。你應儘早這樣做。

在提出關注問題之前，請先查看你孩子所在學校的投訴流程。這將幫助你瞭解該找誰談。你可以在學校網站上找到此資訊，也可以要求他們提供資訊副本。在提出關注問題或投訴之前，最好花一些時間做好準備。我們稱之為“建立你的個案”。

建立你的個案

你可以使用這些建議來幫助你做好提出問題的準備：

- **有明確的目標。** 考慮你希望達到甚麼目標。
- **讓你的孩子參與進來。** 詢問他們的想法以及他們希望達到的目標。詢問他們希望如何參與這一過程。
- **收集你需要或認為有幫助的任何資訊或記錄。** 例如，要求你孩子的職業治療師寫一封信，你可以將此交給你孩子的學校。
- **將所發生的一切記錄保存。** 做好記錄、保存電子郵件，並將你同意的所有內容寫下來。記錄日期、對話和商定的結果。
- **瞭解 DSE。** 這包括瞭解“合理調整”、“相同依據”和“不合情理的困難”等關鍵字。你可以在我們的“[解釋殘疾教育標準](#)”的資料中瞭解更多資訊。
- **如有需要，請獲取幫助。** 例如，帶上一位朋友或獨立代言人。見 [代言宣導支持](#)（第16頁）。



在會議桌上佔據一席之地

我們都有不同的情況，這可能使提出問題變得更容易或更難。

我們生活、工作和成長的地方都會影響我們對發表意見的看法。性別、伴侶身份、文化和宗教信仰也是如此。它們也可能影響其他人對我們的回應。

重要的是應該瞭解：

- 當你認為某些事情不對勁時，你可以提出你的關注。
- 你孩子的學校需要遵守DDA和DSE，這些是澳大利亞法律。如果他們不這樣做，你可以要求學校遵循法律。
- 你（和你的孩子）不應該因此受到懲罰。
- 有為你提供支持的服務。參見[從何處獲得支持和資訊](#)（第14頁）

你可以在我們的資料中瞭解更多有關表達意見的資訊：

- [為你的孩子代言：幼年期](#)
- [與你的孩子一起為你的孩子代言：小學](#)
- [共同努力：升入中學。](#)

考慮如何與學校溝通

你應該儘量與學校保持良好的關係。這將有助於你與學校工作人員合作解決任何問題。

你可以使用這些建議來幫助你以適合自己的方式進行溝通。



與學校溝通的建議

建議	有甚麼幫助
嘗試專注於積極的結果	重要的是要討論哪些地方出了問題，哪些事情沒有做到。儘量使建議有建設性。解釋你所要求的改變或支持將如何幫助你的孩子。這將有助於學校更好地瞭解你的孩子以及他們的教育目標是甚麼。 例如，你可能會因為擔心拼寫測試的運行方式而與他們會面。但你的目標是讓你的孩子培養識字技能。 你應該讓你的孩子參與他們教育目標的制定。
認可學校	在會面時考慮學校的觀點。這將有助於你們以相互尊重的方式分享自己的想法。你們也許可以一起提出新的想法。 認可學校做得好的事情。你可以從這些成功中吸取經驗教訓。與只談論需要解決的問題相比，提及一些好的地方也有助於事情進展得更好。
注意你與學校工作人員的溝通方式	這會影響相互關係。這可能會改變他們對你的回應方式。儘量保持開放和友好，並保持建設性。如果你感到沮喪，請找到一種健康的表達方式 - 注意你在社交媒體上的言論。
保持冷靜和集中注意力	當你討論孩子的教育和福祉時，這可能很困難。嘗試找到能讓你保持專注的東西。 例如，請攜帶玩具或照片作為提醒。
專注於他們可以採取的行動，而不是人	你可能會對特定工作人員的投訴。但你需要專注於你希望他們改變或做得更好的事情，而不是他們為人如何。
先解決任何重大問題	你可能還會遇到其他相關問題。這不是談話的重點，但你需要提出並處理它，然後才能繼續。例如，學校弄錯了你的名字。

你可以在我們的其他DSE資料中找到更多點子。

提出和升級問題的步驟

以下步驟可幫助你提出和升級對你孩子教育的關注問題。這些步驟會讓你瞭解在流程的不同階段該聯繫誰。這取決於你的學校和情況。每所學校都有不同的回應投訴的方式。

在提出關注問題之前，請先查看你孩子所在學校的投訴流程。這可以幫助你決定找誰談。你可以在學校網站上找到此資訊，也可以要求他們提供資訊副本。

在學校內部解決：

第1步：向老師或其他教育員工提出（[第7頁](#)）

第2步：向年級協調員或學習支持負責人提出（[第9頁](#)）

第3步：向校長提出（[第10頁](#)）

升級到學校以外：

第4步：在學校教育系統內升級（[第11頁](#)）

第5步：向其他機構投訴（[第13頁](#)）

你可能已經完成了其中一些步驟。或者，你可能正處於流程的開始階段。你可以跳到與你最相關的部分。

向學校提出你關注的問題

你向誰提出你關注的問題將取決於你的問題。作為第一步，最好嘗試通過向孩子的老師提出來解決你的問題。

你可以通過以下步驟找到最適合你情況的人選。如果你無法解決與他們之間的問題，可以繼續進入下一步。

第一步：向老師或其他教育員工提出

你關注的問題是有關：

- 特定的教育工作者，例如一位老師？
- 教室、遊戲場地或出遊安排？
- 特定主題或主題內容？
- 其他學生？
- 一般包容性？

老師可能能夠直接解決你的問題。這可能是一個簡單的過程，例如向他們發送電子郵件或致電前臺。或者，你可能需要通過會面來更詳細地討論問題。

你可能需要與他們交談幾次，以找到適合每個人的解決方案。你可能還需要嘗試不同的方法來找出最適合你孩子的方法。每項決策都應以你的孩子為中心。

只有當學生、教師、家長和照護者共同努力時，才能取得最佳成果。

如果你不願意向老師提出你關注的問題，或者問題與學校有關，你可以跳到 [第2步](#)（第9頁）。





在採取步驟之前

1. 要求見面
2. 列出你想涵蓋的內容)
3. 安排支持（見第 [16頁](#)）



邁出步伐

1. 解釋：
 - a) 對你孩子的影響
 - b) 你有甚麼建議
2. 與老師交談，分享想法和想法
3. 做筆記並勾選你的清單



採取步驟後

1. 向所有人發送電子郵件：
 - a) 感謝他們抽出時間
 - b) 總結發生了甚麼以及達成了甚麼協議
2. 保持聯繫
3. 請記住，某些改變需要時間才能完成
4. 檢查是否發生變化：
 - a) 已經完成
 - b) 正在工作



提示：跟蹤記錄你提出會面要求或會面以來經過的時間。最好就解決事情的時間表達成一致。這樣，學校團隊中的每個人都可以按此時間表進行。

第2步：向年級協調員或學習支持負責人提出

有時候，你關注的問題可能不僅僅是有關一間教室或一位老師。如果你有以下關注問題，你應該聯繫你孩子的年級協調員或學習支持負責人：

- 需要改變孩子學校生活的許多方面
- 涉及另一名學生或其家人。

你孩子的年級協調員可能能夠更改你孩子的個人教育計畫，向你孩子的老師發送消息，或與其他學生見面。

你可能需要去找學校領導團隊的其他成員。你決定與誰交談將取決於：

- 學校的投訴政策（你可以在學校的網站上查看或要求他們提供副本）
- 你以前與主要員工接觸的經歷
- 你關注的問題有多大或多緊迫。

邁出步伐

1. 告訴他們：
 - a) 你關注的問題是甚麼
 - b) 影響是甚麼
 - c) 迄今為止所做的工作
 - d) 你想要達到甚麼目的
2. 就以下方面的計畫達成一致：
 - a) 會發生甚麼
 - b) 誰來做
 - c) 何時會發生
3. 與員工跟進

第3步：向校長提出

你關注的問題是否：

- 涉及其他工作人員？
- 涉及另一名學生或其家人？
- 需要改變學校的運作方式？
- 是否需要對校舍或場地進行修改？

如果是這樣，請向學校校長提出你關注的問題。

你可以遵循 [第1步](#)（第7頁）和 [第2步](#)（第9頁）的建議，幫助向校長提出你關注的問題。

將你的問題升級到學校以外

在某些情況下，你和你孩子的學校可能能夠找到解決方案。在其他情況下，你可能需要將問題升級，因為：

- 你無法達成協議，或者你和學校之間設定的截止日期已過
- 學校表示他們無法採取你認為必要的行動
- 你的決定已經過複審，但你對複審結果不滿意。

定義：升級

當您將問題升級時，這意味著您將問題提交到高一層次去解決。

例如，這可能意味著向更高級的工作人員或投訴機構提出。

定義：投訴機構

投訴機構是一個處理關注問題和投訴的獨立組織。

第4步：在學校教育系統中升級

你可以將你的投訴提交給負責學校的團體或組織。有時他們被稱為教育當局。這可能是你的州或地區教育部門、學校董事會或教區（如天主教教區）。

你可以要求他們複查學校的決定。

對於公立學校和非公立學校，此步驟有所不同。但所有學校都必須遵守DSE。

你的學校可以向你詳細說明如何向教育機構提出關注問題或投訴。

注意： 有時向學校董事會提出關注問題是學校投訴流程的一部分。

你需要做的事



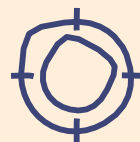
1. 查詢學校的
投訴流程



2. 決定
向誰投訴



3. 收集資訊：
a) 他們所要求的
b) 提供足夠的細節



4. 專注於您的
主要關注點



5. 提出投訴並做
好記錄



6. 在日記中寫下
關鍵日期



7. 等待回復



8. 嘗試共同達成妥協



9. （如果這不起作用）考慮進一步的行動

在向某人提出投訴之前，請檢查他們可以處理哪些類型的投訴。如果你還沒有升級到學校以外的地方，你可能希望在升級之前獲得進一步的建議。參見[從何處獲得支持和資訊](#)（第14頁）

學校教育系統中應該聯繫誰

哪類學校	聯繫對象	為甚麼
公立學校	請聯繫你所在州或領地的教育部門。 你可以線上或在他們的任何辦公室完成此操作。 有些州和領地設有本地或區域辦事處，你可以先與之聯繫。如果他們不能提供幫助，你可以聯繫總部。 有關更多資訊，請參閱 州和領地的聯繫對象（第19頁）。	公立學校由州或領地教育部門管理。
非公立學校 - 天主教或獨立學校	請聯繫負責該校的組織，例如獨立學校董事會或當地天主教教區。 如果你的州或領地區有非公立學校投訴機構，你可以與其聯繫。	非政府學校由其他組織管理。 例如，有基於宗教信仰的學校和獨立學校。 一些州和領地設有針對非政府學校的投訴機構。 這些機構可以向學校提出解決方案。

第5步：向另一個機構投訴

如果你有以下情況，你可能希望向其他機構投訴：

- 之前的步驟無法解決你的問題、
- 和/或相信你的孩子受到了歧視。

這可能是澳大利亞人權委員會或你所在州或1領地的反歧視機構。

定義：歧視

殘疾歧視是違法的。這意味著：

- 某人受到的待遇比非殘疾人差
- 某人因殘疾而被要求做一些他們無法做的事情，並且沒有做出改變。

您可以在我們的“[解釋殘疾教育標準](#)”的資料中瞭解更多資訊。

澳大利亞人權委員會（AHRC）

澳大利亞人權委員會是一個獨立的機構。它調查有關DDA或DSE下的非法歧視的投訴。

如何投訴？

澳大利亞人權委員會在其網站（<https://humanrights.gov.au>）上提供了有關如何提出投訴的資訊。

如果你不確定是否可以提出投訴，可以聯繫澳大利亞人權委員會的投訴資訊服務部門：

- 電話：1300 656 419
- 發送電子郵件至 infoservice@humanrights.gov.au。

州和領地反歧視機構

所有州和領地都有反歧視和/或人權和平等機會法。根據你的情況，你可以選擇根據你所在州或領地的立法提出投訴。

如需瞭解更多資訊，請訪問你所在州或領地的反歧視機構網站。

有關其網站的連結，請參閱 [州和領地聯繫對象](#)（第19頁）。

州和領地監察員（Ombudsmen）

根據你的情況，你可以向你所在州或領地的監察員投訴。在有限的情況下，監察員可能會為你提供幫助。他們可以檢查公立學校是否正確處理了投訴。但是，他們不能：

- 自行調查或處理歧視投訴
- 推翻該校的決定。

有關更多資訊，請訪問你所在州或領地的監察員網站（有關[網站連結](#)，請參閱第19頁）。



總結：將關注問題升級的5個步驟

第一步 (第7頁)

向老師或其他教育工作人員提出您關注的問題
遵循您孩子所在學校的投訴政策，如果需要由比您孩子的老師更資深的人來解決您的問題，請轉到第2步。

第二步 (第9頁)

向年級協調員或學習支持負責人提出您關注的問題
您孩子的年級協調員可能可以更改您孩子的個人教育計畫，向您孩子的老師發送資訊，或與其他學生見面。

第三步 (+第10頁)

向校長提出您關注的問題
如果您關注的問題涉及其他工作人員或學生，或需要改變學校運營、建築物或場地，請向學校校長提出您關注的問題。

第4步 (第11頁)

向教育機構投訴
如果您關注的問題無法在學校內部解決，您可以將其提交給學校主管部門。
對於公立學校和非公立學校，此步驟有所不同。

第5步 (第13頁)

向其他機構投訴或尋求審核
如果您的投訴無法解決，或者您認為您的孩子受到了歧視，您可以向另一個機構投訴。
這可能是：

- 監察員
- 反歧視機構。

從何處獲得支持和資訊

你不必自己做所有事情。你可以請朋友或支持人員幫助你收集檔或填寫表格。他們也可以與你一起參加會議。

代言宣導支持

你可以從獨立代言人那裡獲得專業幫助。

獨立代言人

有獨立代言人是指受過專門培訓並具備專業知識的人，可幫助你提出投訴。他們可以：

- 向你解釋流程
- 幫助你找出你的目標
- 幫助你完成文書工作和表格
- 與你一起參加會議
- 代表你聯繫學校。

澳大利亞各地有許多免費和低成本的代言服務，你可以在那裡找到支持。搜索滿足你需求的服務：

- 殘疾網關 (disabilitygateway.gov.au/legal/advocacy)
- 澳大利亞殘疾人代言宣導網路 (dana.org.au/find-an-advocate)

根據你的情況，你可能有資格獲得免費或低成本的法律服務和建議。搜索：

- 殘疾網關 (disabilitygateway.gov.au/legal/legal-services)
- 澳大利亞社區法律中心 (clcs.org.au/legal-help)
- 澳大利亞公益法律服務中心 (probonocentre.org.au/legal-help)。

溝通支持

筆譯和口譯服務	全國中繼服務	免費翻譯服務
如果你不會說英語，他們可以提供幫助。 電話：131 450 網址：https://www.tisnational.gov.au	如果你需要語音轉短信、短信轉語音、Auslan轉英語或Auslan轉英語，他們可以為你提供幫助。 - 電話：1300 555 727 (Speak and Listen) - 網址：https://www.accesshub.gov.au	他們可以翻譯重要個人文件。請訪問網站，瞭解誰可以使用此服務。 - 電話：1800 962 100 - 網站：https://translating.homeaffairs.gov.au

健康支持

你應該在認為可能需要時立即尋求支持。你無需陷入危機即可尋求支持。

為父母和照護者提供支持

- 照護者網關 (<https://www.carergateway.gov.au>)
- 家長和照護者幫助熱線 (<https://raisingchildren.net.au/grown-ups/services-support/about-services-support/helplines>)
- 撫養兒童網路 (<https://raisingchildren.net.au>)

諮詢和心理健康支持

這些服務可以通過電話、簡訊或線上幫助你：

- 藍結基金會 (Blue Knot Foundation) (<https://blueknot.org.au>)
- 生命線 (Lifeline) (<https://www.lifeline.org.au>)
- 抗抑鬱熱線 (Beyond Blue) (<https://www.beyondblue.org.au>)
- Yarning Safe 'N' Strong (<https://www.vahs.org.au/yarning-safenstrong>)
- QLife (<https://qlife.org.au>)
- 兒童求助熱線 (Kids Helpline) (<https://kidshelpline.com.au>)

更多資訊

- 澳大利亞殘疾人組織聯合會(<https://www.afdo.org.au>)
- 澳大利亞殘疾兒童和青少年 (<https://www.cyda.org.au>)
- 澳大利亞殘疾人中心 (<https://www.disabilityaustraliahub.com.au>)
- 殘疾網關 (<https://www.disabilitygateway.gov.au>)
- 第一民族殘疾人網路 (<https://fpdn.org.au>)
- 澳洲殘疾包容組織 (Inclusion Australia) (<https://www.inclusionaustralia.org.au>)
- 全國少數族裔殘疾人聯盟 (<https://www.neda.org.au>)
- 澳大利亞殘疾人協會 (<https://pwd.org.au>)
- SNAICC (<https://www.snaicc.org.au>)
- 澳大利亞殘疾婦女組織 (<https://wwda.org.au>)



州和領地聯繫對象

州/領地	教育部門	監察員	人權委員會
澳大利亞首都直轄區 (ACT)	ACT教育局： https://www.education.act.gov.au	https://www.ombudsman.act.gov.au	https://hrc.act.gov.au
新南威爾士州 (NSW)	新南威爾士州政府教育部： https://education.nsw.gov.au/	https://www.ombo.nsw.gov.au	https://antidiscrimination.nsw.gov.au
北領地 (NT)	北領地政府教育部： https://education.nt.gov.au	https://www.ombudsman.nt.gov.au	https://adc.nt.gov.au
昆士蘭州	昆士蘭州教育部： 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
塔斯馬尼亞州	塔斯馬尼亞州教育、兒童和青年部： https://www.decyp.tas.gov.au	https://www.ombudsman.tas.gov.au	https://equalopportunity.tas.gov.au/home
維多利亞州	維多利亞州教育部： 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)