



2023年残障人服务与共融法——行为准则

服务使用方常见问题

什么是《行为准则》？

《行为准则》（《准则》）是一套澳大利亚政府资助的残障服务提供方必须遵守的行为标准。其中不包括全国残障保险计划（NDIS）中的残障服务。

《行为准则》针对哪些服务？

适用的服务包括但不限于：

- 残障人士就业服务
- 残障人士支持
- 咨询服务
- 宣传服务。

如想知道您接受的服务是否为《准则》适用对象，请在社会服务部（以下简称“部门”）的网站上查看。

《行为准则》的内容

《准则》规定，为残障人士提供支持或服务的人必须：

- 尊重您的权利和隐私
- 以安全的方式提供支持
- 开诚布公地与您沟通
- 就影响您的问题提出建议
- 采取行动预防一切形式的虐待和性骚扰。

完整的《行为准则》可在部门的网站上查看。

《行为准则》对我来说意味着什么？

《准则》通过维持高质量的服务标准，保护接受服务的残障人士。

《行为准则》何时生效？

《准则》于2024年1月开始生效。作为新法规的一部分，《准则》针对所有由联邦资助的目前或未来的服务。其中不包括全国残障保险计划（NDIS）的服务。

若我接受的服务不遵守《行为准则》，该怎么办？

如果您接受的服务不遵守《准则》，则说明服务提供方可能没有履行其职责。您可以就这一问题提出投诉。

我该如何提出投诉？

第一步是与您的服务提供方沟通。如您对服务提供方的回应不满意，或不希望直接与提供方沟通，则可通过以下方式提出投诉：

- [投诉处理和转介服务 \(Complaints Resolution and Referral Service\)](#)，
电话 1800 880 052
- 登陆部门网站。

所有投诉均被保密，也可以匿名提出。您可以在部门网站上搜索“反馈和投诉 (Feedback and Complaints)”，查看更多相关信息。