



2023 年殘障服務及共融法—— 行為守則

服務使用者常見問題

《行為守則》是甚麼？

《行為守則》（《守則》）是一套行為標準。任何人接受澳洲政府資助提供殘障服務，便必須遵守《守則》行事。《守則》並不涵蓋國家殘障保險計畫（NDIS）中的殘障服務。

《行為守則》涵蓋哪些服務？

受《守則》約束的服務範圍包含但不限於：

- 殘障人士就業服務
- 殘障人士支援
- 輔導服務
- 代言服務。

如果希望知道自己所接受的服務是否

受《守則》所涵蓋，請查閱社會服務部（以下簡稱「部門」）網站。

《行為守則》的內容

《守則》規定，為殘障人士提供支援或服務的人必須：

- 尊重權益和隱私
- 以安全的方式提供支援
- 坦誠溝通
- 提出影響到服務對象的事宜
- 採取行動防止任何形式的虐待和性騷擾出現。

完整的《行為守則》可在部門網站上查看。

《行為守則》有甚麼意義？

《守則》維持優質服務標準，保障接受服務殘障人士的權益。

《行為守則》何時生效？

《守則》已於2024年1月開始生效。《守則》是新法例的一部分，涵蓋所有現有或將來由聯邦政府資助的服務。其中不包括國家殘障保險計畫（NDIS）的服務。

如果自己所接受的服務不遵守《行為守則》，可以怎麼辦？

如果有服務不遵守《守則》，則說明服務提供商可能沒有履行職責。可以就相關問題作出投訴。

如何可以作出投訴？

第一步是與服務提供商溝通。如果對服務提供商的有所不滿，或者不願意直接與提供商溝通，則可通過以下方式投訴：

- [投訴處理和轉介服務（Complaints Resolution and Referral Service）](#)：
電話 1800 880 052
- 部門網站。

所有投訴均獲保密處理，投訴人也可以以匿名方式提出。歡迎在部門網站上搜尋「反映意見和投訴（Feedback and Complaints）」一欄，查看更多相關資訊。