



ParentsNext



Australian Government

ضمان خدمات برنامج ParentsNext

سوف يقوم مقدم الخدمة الخاص بك بما يلي:

- مساعدتك على تحديد نقاط قوتك وأي تحديات قد تواجهها في العمل في المستقبل
- مساعدتك على تحديد أهدافك التعليمية والتوظيفية والطريق لتحقيقها
- العمل معك لتطوير خطة مشاركة (Participation Plan)، والتي تحدد متطلبات المشاركة الخاصة بك في برنامج ParentsNext
- ربطك بالأنشطة والخدمات الموجودة في مجتمعك المحلي لمساعدتك على الاستعداد للعمل، على سبيل المثال الدورات التعليمية والتوجيه والدعم غير المهني ورعاية الأطفال
- الاتصال بك كل ثلاثة أشهر لمراجعة أهدافك والتقدم المحرز وتحديث خطة المشاركة الخاصة بك إذا لزم الأمر
- مساعدتك في العثور على وظيفة إذا كنت مستعداً للعمل ودعمك بإعانات الأجور أو المساعدة في نقل مكان السكن إذا كنت مؤهلاً
- تشجيعك على إبداء رأيك في كيفية تقديم خدمات ParentsNext
- تقديم الخدمات المنصوص عليها في خطة تقديم الخدمة (Service Delivery Plan) الخاصة بهم
- معاملتك بإنصاف واحترام وبأسلوب يراعي ثقافتك
- تقديم خدماتهم من المواقع الملائمة للأطفال بحيث يمكنك اصطحاب أطفالك معك إلى مواعيدك.

يعبّر ضمان خدمات برنامج ParentsNext هذا عن توقعات الحكومة الأسترالية من مقدمي خدمات ParentsNext، وينص على الحد الأدنى من الخدمة التي يمكن أن يتوقع كل مشارك الحصول عليها، علاوةً على المستلزمات التي يتعين أن يستوفها أثناء التحضير للعمل.

تدعم ParentsNext الوالدين ومقدمي الرعاية للاستعداد للعمل بحلول الوقت الذي يبدأ فيه طفلهم الأصغر المدرسة. تقدّم الحكومة برنامج ParentsNext من خلال شبكة وطنية من مقدمي الخدمات.

للمزيد من المعلومات اطلع على dese.gov.au/parentsnext

ما هو متوقع منكم

- القيام بكل ما هو مطلوب منك أو وافقت على القيام به في خطة مشاركتك
 - المشاركة في المواعيد مع مقدّم الخدمة الخاص بك
 - الاتصال بمقدّم الخدمة الخاص بك في أقرب وقت ممكن إذا كنت غير قادر على حضور موعدك أو نشاطك
 - إخطار مقدّم الخدمة الخاص بك إذا تغيرت ظروفك، مثلاً قمت بتغيير عنوانك أو رقم هاتفك
 - التعامل مع مقدّم الخدمة الخاص بك بإنصاف واحترام وبأسلوب يراعي ثقافتهم.
- قد يتم تعليق دفعتك إذا لم تستوف هذه المتطلبات.

هام:

معلوماتكم الشخصية محمية بموجب القانون، بما فيه قانون الخصوصية للعام 1988 (Privacy Act 1988). ولن نخبر وكالة تقديم خدماتك وكالات تقديم الخدمات الأخرى إلا بأمور تتعلق بمشاركتك في ParentsNext.

وقد تعطي وكالة تقديم الخدمات أيضاً معلومات عنك إلى وكالات حكومية أخرى إذا احتاجت إليها، للتأكد من تلقيك لمستوى الدعم المطلوب.

يمكنك طلب النفاذ إلى أي معلومات تحتفظ بها وكالة تقديم الخدمات عنك وتصحيحها إذا لزم الأمر.

الثناء أو الاقتراحات أو الشكاوى

وجهاً نظرك حول الخدمات التي تتلقاها مهمة. تحدث إلى مقدّم الخدمة الخاص بك إذا كنت تعتقد أنك لا تتلقى المساعدة المناسبة. سيعرض مقدّم الخدمة الخاص بك عليك عملية منصفة لتقديم التعليقات ويحاول حل مخاوفك. إذا كنت تشعر أنه لا يمكنك التحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك، فاتصل بخط خدمة العملاء الوطني التابع للوزارة:

عبر الهاتف:

1800 805 260 (المكالمات مجانية من الهواتف الثابتة)

عبر البريد الإلكتروني:

nationalcustomerserviceline@dese.gov.au

وإذا كانت لديك اقتراحات لتحسين خدمة ParentsNext التي تحصل عليها أو كنت ترغب في تقديم ثناء وشكر بشأن المساعدة التي تلقيتها، فيرجى أن تخبر وكالة تقديم خدماتك بذلك أو الاتصال بخط خدمة العملاء الوطني.

اتصل بخط Centrelink Families على الرقم 136 150 للحصول على معلومات حول مدفوعات دعم الدخل أو راجع الموقع servicesaustralia.gov.au.



للمزيد من المعلومات اطلع على dese.gov.au/parentsnext