



شکایات، تمجیدها و پیشنهادات

دیپارتمنت چه کار می‌کند؟

اگر با لین ملی خدمات مشتریان در تماس شوید، یک کارمند بخش خدمات مشتریان معلومات لازم را در اختیار شما قرار خواهد داد. در صورت ضرورت ممکن است آنها با ارائه کننده‌تان غرض کسب جواب از وی، در تماس شوند. به ملاحظات بدون تاخیر و منصفانه رسیدگی می‌شود.

اگر یک شکایت نزد دیپارتمنت درج کرده اید و از نتیجه رسیدگی به آن راضی نیستید، می‌توانید نزد اومبودزمن دولت فدرال شکایت کنید. این اومبودزمن می‌تواند راجع به طرز رسیدگی دیپارتمنت به شکایت شما تحقیق کند. می‌توانید به وبسایت اومبودزمن دولت فدرال به آدرس زیر مراجعه کنید www.ombudsman.gov.au

بیانیه حریم خصوصی

معلومات شخصی شما تحت حفاظت قانون قرار دارد، بشمول قانون حریمیت 1988 (قانون حریمیت). پالیسی حریم خصوصی دیپارتمنت تعلیم، مهارت و اشتغال جزئیات بیشتری در مورد جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، استفاده و افشای معلومات شخصی شما که در اختیار این دیپارتمنت قرار دارد و نحوه دسترسی شما به این معلومات یا اصلاح این معلومات را ارائه می‌کند. همچنان اگر معتقدید حریم خصوصی شما نقض شده است یا از نحوه رسیدگی به شکایت حریم خصوصی‌تان راضی نیستید، در ذیل معلومات درباره ارائه شکایت به دیپارتمنت موجود است.

مساعدت از ارائه کنندگان ParentsNext

صرفنظر از اینکه شما یک اشتراک‌کننده، یک سازمان جامعه یا ارائه کننده خدمات محلی مشمول ParentsNext هستید، می‌توانید خدمات باکیفیت را از ارائه کنندگان پروژه ParentsNext انتظار داشته باشید.

دیپارتمنت تعلیم، مهارت و اشتغال (از این بعبه مسمی به دیپارتمنت) بالای طریقه ارائه خدمات ParentsNext را برای دولت استرالیا نظارت می‌کند. تمام ارائه کنندگان ParentsNext باید استانداردهای خدماتی و رفتاری تنظیم شده ParentsNext Services Guarantee و پلان‌های ارائه خدمات را پوره کنند. کاپی‌های این موارد نزد ارائه کننده پروژه ParentsNext تان موجود است.

ParentsNext Services Guarantee همچنین در وبسایت دیپارتمنت موجود است. هریک از پلان‌های ارائه خدمات ارائه‌دهنده ParentsNext در صفحه ارتباطات مربوط به کیفیت آن‌ها در jobsearch.gov.au/ServiceProviders/Search قرار دارد.

اگر در مورد مساعدت که از ارائه کننده ParentsNext دریافت می‌کنید تشویش دارید، باید:

- اول سعی کنید مشکل را با صحبت با ارائه‌کننده‌تان رفع کنید. تمام ارائه کنندگان یک پروسس دارند تا با مشکلاتی که با آنها مطرح می‌کنید، برخورد کنند.
- اگر نمی‌توانید مسئله را با ارائه کننده‌تان بحث کنید، یا قبلاً سعی کرده‌اید ولی از نتیجه راضی نیستید، باید با دیپارتمنت در تماس شوید.
- می‌توانید با لین ملی خدمات مشتریان دیپارتمنت به تلفون شماره **1800 805 260** (مکالمه رایگان از تلفون زمینی) زنگ بزنید یا ملاحظات تانرا در جای معینه در فورمه بنویسید، و آن را به آدرس زیر بفرستید.

ارسال این فرمه

این فرمه را می‌توان ذریعه ایمیل یا پست مکمل کرد و ارسال کرد.

ایمیل: nationalcustomerservice@dese.gov.au

پست: National Customer Service Line

Department of Education, Skills and Employment State Office

Reply Paid 9880

Adelaide SA 5001

من به دیپارتمنت تعلیم، مهارت و اشتغال اجازه می‌هم که
معلومات مندرج این فرمه را با ارائه کننده من در میان بگذارد: بلی نی
که اگر خواسته باشید دیپارتمنت درباره تشویش‌های‌تان با شما یا ارایه‌دهنده ParentsNext تان در تماس شود
لطفاً حداقل سه مورد از ذیل را مکمل کنید.

نام کامل

نمبر شناسایی کاریابی (JSID)

نمبر ارجاع مشتریان Centrelink (CRN)

کد پستی

تلفون

موبایل

ایمیل

نوع درخواست رسیدگی: (لطفاً انتخاب کنید)

شکایت/شکایات تمجید/تمجیدها پیشنهاد/پیشنهادات

نظرات:

اسناد اضافی:

بلی نی

مجموعی صفحات اسناد اضافه:

برای کسب معلومات بیشتر بروید به dese.gov.au/parentsnext