



شکایات، تقدیر و پیشنهادات

وزارت چه کاری انجام خواهد داد؟

اگر شما با خط ملی خدمات مشتری تماس بگیرید، یک مسئول خدمات مشتری، اطلاعات مورد نیاز را در اختیار شما قرار می‌دهد. در صورت اقتضا، آنها می‌توانند با تامین‌کننده شما برای دریافت نظر آنها تماس بگیرند. نگرانی‌های شما بلافاصله و منصفانه رسیدگی خواهند شد.

اگر شکایتی را به وزارت مطرح کرده‌اید و از روش مدیریت آن راضی نیستید، می‌توانید با بازرس مشترک المنافع تماس بگیرید. بازرس می‌تواند درباره شیوه مدیریت شکایت شما توسط وزارت تحقیق کند. شما می‌توانید تارنمای بازرس مشترک المنافع را در این آدرس www.ombudsman.gov.au مشاهده کنید.

بیانیه حریم شخصی

اطلاعات شخصی شما طبق قانون از جمله قانون حریم شخصی مصوب 1988 محافظت می‌شود. خط ملی حریم شخصی وزارت آموزش، مهارت و اشتغال جزئیات بیشتری درباره جمع‌آوری، ذخیره، استفاده و افشای اطلاعات شخصی وزارت درباره شما و روش دسترسی یا درخواست اصلاح آن اطلاعات ارائه می‌کند. به علاوه، آن حاوی اطلاعاتی درباره روش ارائه شکایت به وزارت در مواردی است که حریم شخصی شما نقض شده است یا شما از روش مدیریت شکایت خود ناراضی هستید.

کمک از طرف تامین‌کنندگان ParentsNext

فرقی ندارد که در ParentsNext به عنوان شرکت‌کننده، یک سازمان محلی یا تامین‌کننده خدمات محلی حضور دارید، در هر حال شما می‌توانید توقع دریافت سرویس سطح بالا از تامین‌کنندگان ParentsNext داشته باشید.

وزارت آموزش، مهارت و اشتغال (وزارت) شیوه‌ارایه خدمات ParentsNext را از جانب دولت استرالیا پیش می‌کند. همه تامین‌کنندگان ParentsNext باید استانداردها و اصول رفتاری مندرج در ضمانتنامه خدمات ParentsNext و برنامه‌های تحویل سرویس آنها را رعایت کنند. نسخه‌هایی از آنها از طریق تامین‌کننده ParentsNext در دسترس است.

علاوه بر آن، ضمانتنامه خدمات ParentsNext در تارنمای وزارت نیز در دسترس است. هر تامین‌کننده برنامه تحویل خدمات ParentsNext در صفحه Connections for Quality موجود در آدرس jobsearch.gov.au/ServiceProviders/Search معرفی شده است.

اگر نگرانی در رابطه با کمک دریافتی از تامین‌کننده ParentsNext خود دارید، شما باید:

- سعی کنید ابتدا مشکل را از طریق صحبت با تامین‌کننده حل کنید. همه تامین‌کنندگان فرآیندی برای بررسی موضوعاتی دارند که شما با آنها مطرح می‌کنید.
- اگر نمی‌توانید درباره موضوع با تامین‌کننده خود صحبت کنید یا سعی کردید و هنوز راضی نیستید، شما باید با وزارت تماس بگیرید.
- شما می‌توانید با خط ملی خدمات مشتری وزارت به شماره **1800 805 260** (رایگان از خطوط ثابت) تماس گرفته یا نگرانی‌های خود را در کادر تعیین شده در این فرم نوشته و آن را به آدرس زیر ارسال کنید.

ارایه این فرم

این فرم را می‌توانید تکمیل کرده و از طریق ایمیل یا بصورت پستی ارسال کنید.

ایمیل: nationalcustomerserviceline@dese.gov.au

پست: National Customer Service Line

Department of Education, Skills and Employment State Office

Reply Paid 9880

Adelaide SA 5001

من به وزارت آموزش، مهارت و اشتغال اجازه می‌دهم اطلاعات مندرج در

این فرم را با تأمین‌کننده من در میان بگذارد:

بله خیر

اگر می‌خواهید وزارت با شما یا تأمین‌کننده ParentsNext شما درباره نگرانی‌های شما تماس بگیرد، لطفاً اطمینان

حاصل کنید که حداقل یکی از سه گزینه زیر را تکمیل کرده‌اید:

نام کامل

شماره شناسایی کارجو (JSID)

شماره مرجع مشتری Centrelink یا (CRN)

کدپستی

تلفن

تلفن همراه

ایمیل

نوع استعلام: (لطفاً انتخاب کنید)

شکایت (ها) تقدیر (ات) پیشنهاد (ات)

نظرات:

سایر اسناد:

بله خیر

جمع کل سایر صفحات:

برای دریافت اطلاعات بیشتر، به dese.gov.au/parentsnext بروید.