



Australian Government



ضمانة خدمات برنامج ParentsNext

Targeted Stream (الخدمات المستهدفة)

تعبّر ضمانة خدمات برنامج ParentsNext هذه عن توقعات الحكومة الأسترالية من مقدمي خدمات ParentsNext، وتنصّ على الحد الأدنى من الخدمة التي يمكن أن يتوقع كل مشارك الحصول عليها، علاوةً على المستلزمات التي يتعين أن يستوفوها أثناء التحضير للعمل.

- تحديد النشاطات والخدمات الموجودة في مجتمعك المحلي لمساعدتك على التحضير للعمل
- إحالتك إلى نشاطات وخدمات مناسبة تقبلُ القيام بها
- تحديد الدورات التعليمية التي ستساعدك على تحقيق أهدافك، بما فيها إكمال صف السنة 12 أو الحصول على Certificate III أو مؤهلات أعلى
- وضعك على اتصال بالخدمات المحلية، بما فيها مساعدتك على الحصول على خدمات رعاية الأطفال ومساعدتك على الحصول على مساعدة مالية لرعاية الأطفال
- تقديم النصيحة لك بشأن سوق العمل المحلية، إذا لزم الأمر
- الاتصال بك مرة كل ثلاثة شهور على الأقل لمراجعة أهدافك وتقديمك والعمل معك لتجديد "خطة المشاركة" الخاصة بك
- تقديم معلومات لك وتعريفك بوكالة تقديم خدماتك عندما تنتقل إلى خدمة توظيف جديدة
- تشجيعك على أن تشارك في خدمة برنامج ParentsNext المحلية التي تقدّم لك
- إعادة تقييم احتياجاتك إذا تغيرت ظروفك
- تقديم المساعدة المنصوص عليها في ParentsNext Service Delivery Plan (خطة تقديم الخدمة).

تقدّم الحكومة برنامج ParentsNext بواسطة شبكة وطنية من وكالات تقديم الخدمات.

وأهداف برنامج ParentsNext هي:

- تقديم مساعدة التدخل المبكر للوالدين الذي يوجد خطر أن يصبحوا معتمدين على المساعدات الحكومية لفترة طويلة
- مساعدة الوالدين على تحديد أهدافهم المتعلقة بتحصيل العلم والعمل، والمشاركة في نشاطات تساعدهم على تحقيق أهدافهم
- وضع الوالدين على اتصال بالخدمات المحلية التي يمكن أن تساعدهم في تجاوز عقبات توظيفهم.

ما يمكنك توقّعه من وكالة تقديم خدمات ParentsNext

- سوف تقوم وكالة تقديم خدماتك بما يلي:
- معاملتك بإنصاف واحترام وبأسلوب يراعي ثقافتك
- شرح مستلزماتك لك بصورة واضحة أثناء مشاركتك في برنامج ParentsNext
- مساعدتك على تحديد تحصيلك العلمي السابق وخبرتك العملية ونقاط القوة لديك وأيّة صعوبات تواجهك وتواجه أفراد عائلتك لتحسين جهوزيتك للعمل
- مساعدتك على تحديد أهدافك المتعلقة بالتحصيل العملي والتوظيف والعمل معك لوضع Participation Plan (خطة مشاركة خاصة بك) لمساعدتك على تحقيق هذه الأهداف.
- تنص "خطة المشاركة" الخاصة بك على النشاطات التي ستشارك بها لتحقيق أهدافك.

ما يُتوقع منك القيام به

هناك بعض الأمور التي يتعين أن تقوم بها، تشمل:

- معاملة الموظفين بإنصاف واحترام وأسلوب يراعي ثقافتهم
- بذل كل جهد لحضور كل المواعيد مع وكالة تقديم خدماتك و Department of Human Services (إذا لزم الأمر)، بما في ذلك التقيد بمواعيد الاتصالات الهاتفية المنظمة لك
- توقيع "خطة المشاركة" التي تتضمن النشاطات التي توافق على القيام بها

• القيام بكل ما يُطلب منك أو ما وافقت على القيام به في "خطة المشاركة" الخاصة بك

• إذا كان مطلوباً منك المشاركة في برنامج ParentsNext، حضور النشاطات الإلزامية المذكورة في "خطة المشاركة" الخاصة بك والمشاركة بها بشكل مناسب

• إخطار وكالة تقديم خدمات ParentsNext لك بأية تغييرات في ظروفك، مثلاً: إذا تغيّر عنوانك أو رقم هاتفك

إذا لم يكن بإمكانك الحضور إلى موعد أو نشاط

- المواعيد - أخبر وكالة ParentsNext التي تقدّم الخدمات لك بأسرع وقت قبل أيّ موعد لا تستطيع حضوره
- النشاطات - أخطّر وكالة ParentsNext التي تقدّم الخدمات لك ووكالة تقديم نشاطاتك، إذا كنت مشتركاً بوحدة، بأسرع وقت إذا لم تكن قادراً على حضور أيّ نشاط
- زوّد وكالة ParentsNext التي تقدّم الخدمات لك بدليل يبرهن عدم قدرتك على حضور موعد أو نشاط، مثلاً: شهادة طبية.

إذا لم تحضر إلى موعد أو نشاط إلزامي مُدرج في "خطة المشاركة" الخاصة بك، ولم تخطّر وكالة تقديم خدماتك أو لم يكن لديك عذر شرعي، فسوف تتعرض إلى عقوبة عدم الامتثال بموجب إطار عمل شؤون الامتثال ذي الصلة. قد ينجم عن ذلك التوقيف الفوري لدفعات دعم الدخل التي تتلقاها لحين عودتك للمشاركة بشكل مرضٍ مع وكالة تقديم خدماتك. وإذا كان هناك ما يشير إلى عدم امتثالك سابقاً فقد تُخفّض دفعتك أو تلغى.

المعلومات الشخصية الخاصة بك تُحفظ بسريّة

تحظى المعلومات الشخصية الخاصة بك بحماية القانون، بما في ذلك Privacy Act 1988 (قانون الخصوصية لعام 1988). ولن تخبر وكالة تقديم خدماتك وكالات تقديم الخدمات الأخرى إلا بأمور تتعلق بمشاركتك في ParentsNext والنشاطات والخدمات المرتبطة بها.

وقد تعطي وكالة تقديم الخدمات أيضاً معلومات عنك إلى Department of Jobs and Small Business و Department of Human Services. وسوف تتأكد وكالة تقديم خدماتك من موافقتك قبل أن تعطي معلومات شخصية عنك إلى أية وكالة حكومية أخرى.

وبإمكانك أن تطلب الحصول على أية معلومات لدى وكالة ParentsNext التي تقدم الخدمات لك عنك، وأن تطلب تصحيحها إذا لزم الأمر.

تقديم مديح أو اقتراح أو شكوى

إن آرائك بالمساعدة التي تتلقاها مهمة، لذا فإن Department of Jobs and Small Business ووكالة تقديم خدماتك تقدّران أية تعليقات قد تكون لديك.

إذا لم تكن تظنّ أنك تتلقى المساعدة المطلوبة وترغب في تقديم شكوى، فيرجى مراجعة موظفي وكالة تقديم خدماتك أولاً. سوف ترشدك وكالة تقديم خدماتك إلى عملية تقديم التعليقات والرد عليها، وهي عملية منصفة هدفها التوصل إلى حل لمخاوفك.

وإذا كنت تشعر بأنك لا تستطيع التحدث مع وكالة تقديم خدماتك، أو كنت لا تزال غير راض عن معالجتها لشكواك، فيإمكانك الاتصال بـ"الخط الوطني لخدمة الزبائن" التابع لـ Department of Jobs and Small Business على الرقم 1800 805 260 (المكالمة مجانية من الخطوط الأرضية) أو بالبريد الإلكتروني التالي nationalcustomerservice@jobs.gov.au

وإذا كانت لديك اقتراحات لتحسين الخدمة التي تحصل عليها أو كنت ترغب في تقديم مديح وشكر بشأن المساعدة التي تلقيتها، فيرجى أن تخبر وكالة تقديم خدماتك بذلك أو الاتصال بـ"الخط الوطني لخدمة الزبائن".

وإذا كانت تساورك مشاعر قلق بشأن دفعات دعم الدخل التي تتلقاها، فينبغي أن تتصل بـ Department of Human Services. يمكن العثور على وسائل الاتصال بـ Department of Human Services على الموقع www.humanservices.gov.au