



خدمات توظيف ذوي الإعاقة

حزمة معلومات المشاركين

الأسئلة الشائعة (FAQ)

تحتوي حزمة معلومات المشاركين على أوراق حقائق الأسئلة الشائعة (FAQ).
تمت كتابة أوراق الحقائق من أجل المشاركين في برنامج خدمات توظيف ذوي الإعاقة (DES). تشير كلمة "أنت" إلى
المشارك في برنامج DES.
الغرض من أوراق الحقائق هو توفير معلومات لدعمك لاتخاذ خيارات مستنيرة حول رحلة توظيفك.

المحتويات

- 2 ما هو برنامج خدمات توظيف ذوي الإعاقة (DES)؟
- 2 خدمات توظيف ذوي الإعاقة (DES)
- 2 اختيار مشاركون برنامج DES
- 2 كيفية اختيار مقدم خدمات DES
- 2 ماذا لو احتجت إلى تغيير مقدم خدمات DES؟
- 3 أين يمكنني العثور على مزيد من المعلومات حول برنامج DES؟
- 4 ما يمكن توقعه من مقدم خدمات DES الخاص بك
- 4 ما الخدمة التي يمكن أن أتوقعها من مقدم خدمات DES؟
- 4 ماذا يحدث عندما أتواصل لأول مرة مع مقدم خدمات DES؟
- 5 ماذا لو لم أكن راضيًا عن الخدمات أو الدعم الذي أتلقاه من مقدم خدمات DES؟
- 5 ما هي الخدمات المتاحة للأشخاص من خلفيات متنوعة؟

- 5..... ماذا يحدث للمعلومات الشخصية التي أعطيها لمقدم خدمات DES؟
- 6..... مشاركة معلوماتك الشخصية.....
- 6..... لماذا أحتاج إلى مشاركة معلوماتي الشخصية؟
- 6..... كيف سأوافق على مشاركة معلوماتي الشخصية؟
- 6..... مع من ستتم مشاركة معلوماتي الشخصية؟
- 7..... ما هي المعلومات التي يتم جمعها؟
- 7..... هل يمكنني تغيير رأيي بشأن تقديم معلوماتي الشخصية؟
- 7..... كيف تتم حماية معلوماتي؟
- 7..... أين يمكنني العثور على مزيد من المعلومات؟
- 8..... تقديم شكوى.....
- 8..... ماذا لو لم أكن راضيًا عن الخدمة التي أتلقاها من مقدم خدمات DES؟
- 8..... ماذا لو لم أتمكن من التحدث إلى مقدم خدمات DES أو إصلاح مشكلتي معهم؟
- 8..... ماذا ستفعل خدمة حل الشكاوى والإحالة (CRRS)؟
- 8..... طرق أخرى لتقديم شكوى.....
- 9..... ماذا أفعل إذا كنت بحاجة إلى دعم لتقديم شكوى؟
- 9..... أين يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات حول الشكاوى؟
- 10..... ماذا علي أن أفعل كمشارك في برنامج DES؟
- 10..... ما الذي يجب علي فعله للحصول على مساعدة للعثور على وظيفة؟
- 10..... ما هي المعلومات المستخدمة لتحديد متطلبات الالتزام المتبادل؟
- 11..... ماذا يحدث إذا لم أتمكن من تلبية متطلبات الالتزام المتبادل؟
- 12..... مدونات قواعد السلوك.....
- 12..... ما هي مدونات قواعد السلوك لمقدمي خدمات DES؟
- 12..... ما الذي أحتاج إلى معرفته حول مدونة قواعد السلوك؟
- 12..... ما هي الخدمات التي تنطبق عليها مدونة قواعد السلوك؟
- 13..... ما الذي أحتاج إلى معرفته عن المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة؟
- 13..... ماذا لو لم أكن راضيًا عن الخدمة التي أتلقاها من مقدم خدمات DES؟

ما هو برنامج خدمات توظيف ذوي الإعاقة (DES)؟

خدمات توظيف ذوي الإعاقة (DES)

يساعد برنامج DES الأشخاص ذوي الإعاقة أو الإصابة أو الحالة الصحية على الاستعداد لوظيفة والعثور عليها والاحتفاظ بها.

يقدم مقدمو خدمات DES برنامج DES. إنها منظمات ذات خبرة في دعم الأشخاص ذوي الإعاقة.

هناك نوعان من الخدمات في برنامج DES:

- خدمة إدارة الإعاقة (DMS) - تساعد المشاركين ذوي الإعاقة أو الإصابة أو الحالة الصحية في العثور على وظيفة. يمكن أن توفر DMS أيضًا دعمًا عرضيًا في مكان العمل.
- خدمة دعم التوظيف (ESS) - تساعد المشاركين ذوي الإعاقة الدائمة في العثور على وظيفة. يمكن أن توفر ESS أيضًا دعمًا مستمرًا منتظمًا في مكان العمل.

اختيار مشارك برنامج DES

لديك خيار ومرونة بشأن خدمات الدعم التي تتلقاها وكيفية تلقيها. يمكنك اختيار مقدم خدمات DES المفضل لديك، حتى إذا لم يكن مقدم الخدمات في منطقتك أو منطقة عملك.

يجب عليك العمل مع مقدم خدمات DES الخاص بك لمعرفة ما يقدمونه ومناقشة ما هو الأفضل بالنسبة لك.

كيفية اختيار مقدم خدمات DES

يمكنك البحث عن مقدم خدمات DES على موقع [JobAccess](https://www.jobaccess.com) الإلكتروني. يمكنك البحث عن مقدمي خدمات DES حسب الموقع والاسم ونوع الخدمة. يمكنك اختيار مقدم خدمات DES الذي تفضله، حتى لو لم يكن في منطقتك المحلية.

إذا لم تختَر مقدم خدمات، فسيتم اختيار واحدًا لك بشكل عشوائي.

ماذا لو احتجت إلى تغيير مقدم خدمات DES؟

يمكنك تغيير مقدم خدمات DES الخاص بك عن طريق الاتصال بخط خدمة العملاء الوطني على الرقم **1800 805 260**.

إذا كنت تواجه مشكلات مع الخدمة من مقدم خدمات DES، فيرجى الرجوع إلى [الأسئلة الشائعة حول تقديم شكوى](#).

أين يمكنني العثور على مزيد من المعلومات حول برنامج DES؟

إن [JobAccess](#) هو المركز الوطني لمعلومات مكان العمل والتوظيف للأشخاص ذوي الإعاقة وأصحاب العمل ومقدمي الخدمات.

قم بزيارة موقع JobAccess الإلكتروني للعثور على [معلومات حول برنامج DES](#)، بما في ذلك:

- خدمات DES - كيف يمكن لمقدمي خدمات DES المساعدة
- بدء برنامج DES - تعرّف على كيفية عمل مقدمي خدمات DES معك
- المشاركة في DES - تعرّف على متطلباتك وعواقب عدم المشاركة
- تتوفر أشكال الدعم الأخرى - قد تكون البرامج وأشكال الدعم الأخرى متاحة لك أثناء المشاركة في برنامج DES.

للحصول على مشورة سرية وخبييرة بشأن التوظيف، يرجى الاتصال **بمستشاري JobAccess** عن طريق الاتصال بالرقم **1800 464 800** مجاناً.

ما يمكن توقعه من مقدم خدمات DES الخاص بك

ما الخدمة التي يمكن أن أتوقعها من مقدم خدمات DES؟

سيعمل مقدم خدمات DES معك لمساعدتك في الاستعداد لوظيفة والعثور عليها والاحتفاظ بها.

سيقوم مقدم خدمات DES بما يلي:

- التحدث معك حول الخدمات التي يمكنه تقديمها.
- التحدث معك حول كيفية مساعدتك في العثور على وظيفة والاحتفاظ بها.
- التحدث إلى أصحاب العمل معك أو نيابة عنك.
- مناقشة ظروفك وتفضيلاتك الشخصية.
- يكون محترمًا وحساسًا لاحتياجاتك الفردية ومناسبًا ثقافيًا.

بمجرد حصولك على وظيفة، سيستمر مقدم خدمات DES في دعمك وسيضع خطة معك للمساعدة في الحفاظ على وظيفتك.

يمكن العثور على عرض مفصل للخدمات التي سيقدمها مقدم خدمات DES ضمن [ضمان خدمة برنامج DES](#).

ماذا يحدث عندما أتواصل لأول مرة مع مقدم خدمات DES؟

سيبدأ مقدم خدمات DES الخاص بك بالتفاوض معك على **خطة العمل**. ستُدرج خطة العمل كل شيء:

- يوافق مقدم خدمات DES على مساعدتك في العثور على وظيفة والاحتفاظ بها.
- توافق أنت كجزء من برنامج DES.

لمزيد من المعلومات حول ما يُطلب منك القيام به كجزء من برنامج DES، راجع [الأسئلة الشائعة حول ما يجب علي فعله](#)

[كمشارك في برنامج DES](#).

عندما يطور مقدم خدمات DES خطة العمل معك، سيتحدث معك حول أشياء مثل:

- ما العمل الذي ترغب في القيام به؟
- ما هي مهاراتك والتعليم الذي حصلت عليه.
- ما إذا كنت قد تحتاج إلى مزيد من التدريب.
- أي مشاكل قد تجعل من الصعب عليك البحث عن وظيفة والاحتفاظ بها.
- كيفية كتابة السيرة الذاتية والاستعداد لوظيفة.
- خدمات الدعم الأخرى التي قد تساعدك.

تحدث إلى مقدم خدمات DES حول الخدمة أو الدعم الذي سيقدمه لك.

ماذا لو لم أكن راضيًا عن الخدمات أو الدعم الذي أتلقاه من مقدم خدمات DES؟

نشجعك على التحدث مع مقدم خدمات DES الخاص بك حول الدعم والخدمات التي تشعر أنها ستساعدك في رحلتك في التوظيف. إذا لم تكن راضيًا عن الخدمة التي تتلقاها منه، فنحن نشجعك على التحدث معهم حول مخاوفك ومحاولة حل المشكلة.

إذا لم تكن راضيًا عن استجابة مقدم خدمات DES أو إذا كنت تشعر بعدم الارتياح للتحدث معهم مباشرة، فيمكنك تقديم شكوى من خلال خدمة حل الشكاوى والإحالة (CRRS) على الرقم **1800 880 052**.

إذا كنت تواجه مشكلات مع الخدمة من مقدم خدمات DES، فيرجى الرجوع إلى [الأسئلة الشائعة حول تقديم شكوى](#).

ما هي الخدمات المتاحة للأشخاص من خلفيات متنوعة؟

برنامج DES مخصص لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة أو الإصابة أو الحالة الصحية.

يجب على مقدمي خدمات DES تنفيذ الخدمات بكفاءة وفعالية وأخلاقية. يجب عليهم التأكد من أن خدماتهم حساسة لخلفية الشخص. وهذا يشمل الأشخاص من خلفيات متنوعة ثقافيًا ولغويًا وخلفيات السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول المبادئ والمعايير التي تدعم تقديم خدمات DES في [مدونة ممارسات برنامج DES](#). وقد وافق مقدمو خدمات DES على اتباع مدونة ممارسات DES.

ماذا يحدث للمعلومات الشخصية التي أعطيها لمقدم خدمات DES؟

يتم تخزين معلوماتك الشخصية بشكل آمن ومأمون. للحصول على معلومات حول الخصوصية، راجع [الأسئلة الشائعة حول مشاركة معلوماتك الشخصية](#).

مشاركة معلوماتك الشخصية

لماذا أحتاج إلى مشاركة معلوماتي الشخصية؟

سيستخدم مقدمو خدمات DES المعلومات الشخصية التي تشاركها لمساعدتك في العثور على الوظيفة المناسبة لك والاحتفاظ بها. يتضمن ذلك المعلومات التي تشاركها عن:

- صحتك
- احتياجات تعديل العمل لديك
- اهتماماتك وأهدافك
- تعليمك
- تاريخ العمل الخاص بك.

سيحتفظون بجميع المعلومات الخاصة بك وفقاً لقانون الخصوصية لعام 1988 (الكومنولث). يجب على مقدمي خدمات DES إخطار وزارة الخدمات الاجتماعية (DSS) على الفور إذا كانوا على علم بأن خصوصيتك قد تم انتهاكها.

كيف سأوافق على مشاركة معلوماتي الشخصية؟

عندما تنضم إلى برنامج DES، سيُطلب منك التوقيع على نموذج موافقة خصوصية برنامج DES عندما تقابل مقدم خدمات DES.

يسألك نموذج موافقة خصوصية برنامج DES عما إذا كان بإمكان مقدم خدمات DES الخاص بك جمع المعلومات ذات الصلة ومشاركتها مع الآخرين لمساعدتك في العثور على وظيفة والاحتفاظ بها.

من خلال التوقيع على نموذج موافقة خصوصية برنامج DES، فإنك توافق على السماح لمقدمي خدمات DES بالاتصال ومشاركة معلوماتك مع أصحاب العمل المحتملين ومنظمات دعم المجتمع.

إذا كنت لا توافق على مشاركة معلوماتك، فسيكون مقدمو خدمات DES محدودين في تقديم الخدمات لمساعدتك في العثور على الوظيفة المناسبة والاحتفاظ بها.

يتم جمع معلوماتك من قبل مقدم خدمات DES نيابة عن وزارة الخدمات الاجتماعية.

مع من ستتم مشاركة معلوماتي الشخصية؟

قد تتم مشاركة معلوماتك الشخصية مع:

- اختصاصيو الرعاية الصحية، مثل طبيبك الخاص
- المناصر الخاص بك أو مرشحك
- مقدمو الدعم الآخرون
- أصحاب العمل المحتملين
- المنظمات الحكومية التي قد تقدم لك الدعم.

ما هي المعلومات التي يتم جمعها؟

قد تتضمن المعلومات الشخصية ما يلي:

- بيانات الاتصال، مثل الاسم والمكان الذي تعيش فيه ورقم الهاتف
- تاريخ الميلاد
- تفاصيل الاتصال بالمناصر الخاص بك
- ما هي المساعدة أو الدعم الذي تحتاجه.

قد تتضمن المعلومات الحساسة ما يلي:

- ثقافتك
- اللغة التي تتحدثها
- صحتك ومعلوماتك الطبية
- إذا كان لديك سجل جنائي.

ستساعد هذه المعلومات مقدم خدمات DES على فهم احتياجاتك الفردية لمساعدتك في العثور على الوظيفة المناسبة لك والاحتفاظ بها.

عادةً ما يكون مقدم خدمات DES قادرًا على إظهار المعلومات التي يحتفظ بها عنك. إذا كانت لديك مخاوف بشأن كيفية إدارة معلوماتك الشخصية، فيرجى التحدث إلى مقدم خدمات DES الخاص بك.

هل يمكنني تغيير رأيي بشأن تقديم معلوماتي الشخصية؟

نعم. يمكنك تغيير رأيك وسحب موافقتك (قل "لا") في أي وقت. تحدث إلى مقدم خدمات DES حول كيفية القيام بذلك.

كيف تتم حماية معلوماتي؟

معلوماتك محمية بالقانون بموجب قانون الخصوصية لعام 1988 (الكومنولث).

أين يمكنني العثور على مزيد من المعلومات؟

يمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول [سياسة الخصوصية](#) على موقع وزارة الخدمات الاجتماعية.

تقديم شكوى

ماذا لو لم أكن راضيًا عن الخدمة التي أتلقاها من مقدم خدمات DES؟

تحدث مع مقدم خدمات DES الخاص بك حول الدعم والخدمات التي تشعر أنها ستساعدك في رحلة عملك. إذا لم تكن راضيًا عن الخدمة التي تتلقاها منه، فنحن نشجعك على التحدث معه حول مخاوفك ومحاولة حل المشكلة.

سيشرح لك مقدمو خدمات DES عملية تقديم التعليقات الخاصة بهم وسيعطونك نسخة منها.

يجب على أحد كبار الموظفين التحقيق في جميع الشكاوى التي يتلقاها مقدم خدمات DES.

ماذا لو لم أتمكن من التحدث إلى مقدم خدمات DES أو إصلاح مشكلتي معه؟

إذا لم تكن راضيًا عن استجابة مقدم خدمات DES أو إذا كنت تشعر بعدم الارتياح للتحدث معهم مباشرة، فيمكنك مناقشة مخاوفك وتقديم شكوى من خلال خدمة حل الشكاوى والإحالة (CRRS) على الرقم **1800 880 052**.

خدمة CRRS مفتوحة من الاثنين إلى الجمعة (باستثناء أيام العطل الرسمية الوطنية الأسترالية) من الساعة 9 صباحًا حتى 7 مساءً (التوقيت الشرقي القياسي لأستراليا / التوقيت الصيفي في أستراليا). هذه خدمة مجانية للمشاركين في برنامج DES.

ماذا ستفعل خدمة حل الشكاوى والإحالة (CRRS)؟

ستساعدك خدمة CRRS على فهم حقوقك وتحسين تجربتك مع مقدم خدمات DES الخاص بك.

وستقوم خدمة حل الشكاوى والإحالة CRRS بما يلي:

- الاستماع إليك وتوثيق شكاوك
- الحصول على إذن منك للتحدث إلى مقدم خدمات DES وأي أشخاص أو منظمات أخرى معنية
- البقاء محايدة - لن تتحاز CRRS إلى أي جانب ولا تدافع نيابة عن أي شخص.

جميع الشكاوى المقدمة إلى CRRS سرية. يمكنك تقديم شكوى دون الكشف عن هويتك. ومع ذلك، قد يكون من الصعب على CRRS معالجة مخاوفك إذا لم تقدم موافقتك على اتصال CRRS بمقدم خدمات DES الخاص بك والتحدث معهم.

طرق أخرى لتقديم شكوى

هناك خيارات بديلة متاحة من خلال:

خط خدمة العملاء الوطني لخدمات التوظيف

- الهاتف: **1800 805 260** (مكالمة مجانية من الخطوط الأرضية)
- البريد الإلكتروني: nationalcustomerservice@dewr.gov.au

التعليقات والشكاوى لوزارة الخدمات الاجتماعية

- عبر الإنترنت: [التعليقات والشكاوى لوزارة الخدمات الاجتماعية | وزارة الخدمات الاجتماعية، الحكومة الأسترالية](https://www.dss.gov.au/enquiries)
- البريد الإلكتروني: enquiries@dss.gov.au
- الهاتف: **1800 634 035** (التوقيت الشرقي القياسي لأستراليا)
- البريد: DSS Feedback, GPO Box 9820, Canberra, ACT, 2601

تهدف وزارة الخدمات الاجتماعية إلى تقديم خدمات متسقة وعالية الجودة للمجتمع الأسترالي من خلال موظفينا ومقدمي الخدمات. تشجع وزارة الخدمات الاجتماعية جميع العملاء على تقديم تعليقات حول تجاربهم مع وزارة الخدمات الاجتماعية أو مقدم الخدمة الممول من وزارة الخدمات الاجتماعية.

تتوفر خدمات إضافية لمساعدتك في تقديم شكوى أو استفسار أو تقديم تعليقات.

ضعف السمع و/أو النطق: إذا كنت تعاني من ضعف السمع أو النطق، فيمكنك استخدام خدمة الترحيل الوطنية للاتصال بأي من أرقام هواتف وزارة الخدمات الاجتماعية المدرجة.

لغات أخرى غير الإنجليزية: إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفهي، يمكنك الاتصال بخدمة الترجمة التحريرية والشفهية (TIS National) على الرقم 131 450. ستوصلك TIS National بأي من أرقام هواتف وزارة الخدمات الاجتماعية المدرجة.

التحدث والاستماع: يجب على مستخدمي التحدث والاستماع الاتصال بالرقم 1300 555 727 ثم طلب 1300 362 072.

ماذا أفعل إذا كنت بحاجة إلى دعم لتقديم شكوى؟

يوفر JobAccess [الشكاوى وجهات اتصال الدعم](#) للأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع و/أو النطق. يوفر JobAccess أيضاً الدعم للأشخاص الذين يحتاجون إلى مترجم شفهي.

أين يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات حول الشكاوى؟

يدعم JobAccess عددًا من الطرق لتقديم شكوى أو الإبلاغ عن إساءة معاملة أو إهمال الأشخاص ذوي الإعاقة.

لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة [خدمة حل الشكاوى والإحالة](#) على موقع JobAccess الإلكتروني.

ماذا علي أن أفعل كمشارك في برنامج DES؟

ما الذي يجب علي فعله للحصول على مساعدة للعثور على وظيفة؟

في مقابل تلقي مدفوعات معينة لدعم الدخل، هناك بعض الأشياء التي تحتاج إلى القيام بها لمساعدتك في العثور على وظيفة. تُعرف هذه باسم متطلبات الالتزام المتبادل.

تتضمن متطلبات الالتزام المتبادل ما يلي:

- الدخول في خطة العمل والامتثال الكامل للمتطلبات الواردة في خطة العمل الخاصة بك
- حضور جميع المواعيد مع Services Australia و/أو مقدم خدمات DES
- البحث بنشاط عن عمل، بما في ذلك العمل على إحالات العمل وحضور مقابلات العمل مع أصحاب العمل
- المشاركة في الأنشطة التي من شأنها أن تساعد على تحسين فرص العمل الخاصة بك.

ما هي المعلومات المستخدمة لتحديد متطلبات الالتزام المتبادل؟

سيعمل مقدم خدمات DES معك في التفاوض على خطة العمل.

سُدرج خطة العمل الخاصة بك كل ما يوافق مقدم خدمات DES على القيام به لمساعدتك في العثور على وظيفة والاحتفاظ بها. سيسرد أيضًا كل ما توافق أنت على القيام به كجزء من برنامج DES. يجب أن تكون قادرًا على القيام بالنشاط وتلبية جميع المتطلبات المدرجة في خطة العمل.

عند التفاوض على خطة العمل مع مقدم خدمات DES، يُوصى أن تراعي ما يلي:

- ظروفك الفردية، مثل قدرتك على العمل التي تم تقييمها واحتياجاتك الشخصية
- تعليمك وخبرتك ومهاراتك وعمرك
- تأثير أي إعاقة أو مرض أو حالة جسدية أو نفسية قد تؤثر على قدرتك على البحث عن عمل أو المشاركة في الأنشطة
- سوق العمل وخياراتك للوصول إلى هذا السوق
- خيارات النقل المتاحة لك وكم من الوقت سيستغرق السفر للامتثال لمتطلباتك
- مسؤوليات عائلتك ورعايتك
- التكاليف المالية، أي كم سيكلفك الامتثال لمتطلباتك وما إذا كنت تستطيع دفع هذه التكاليف
- مجالات الخطر أو الضعف، مثل المواقف الاجتماعية أو المادية أو البيئية
- أي متطلبات ثقافية محددة لديك، مثل معتقداتك وتقاليدك ولغتك
- ما إذا كنت في الماضي لم تمتثل لمتطلبات الالتزام المتبادل.

يُطلب من مقدم خدمات DES الخاص بك تحديد نقاط قوتك والعقبات في العثور على عمل.

بعض الأنشطة في خطة العمل الخاصة بك إلزامية. يمكن أن تشمل هذه:

- الاجتماع مع مقدم خدمات DES في أوقات منتظمة ومجدولة
- البحث عن عدد معين من الوظائف كل أسبوع
- حضور المواعيد مع المجموعات الأخرى
- حضور المقابلات
- حضور الدورات التدريبية.

يمكنك تتبع متطلبات النشاط في خطة العمل الخاصة بك من خلال لوحة التحكم (dashboard) عبر الإنترنت على [موقع myGov](https://myGov).

ماذا يحدث إذا لم تتمكن من تلبية متطلبات الالتزام المتبادل؟

بموجب قانون الضمان الاجتماعي، يمكنك الحصول على خصم نقاط وعقوبات مالية، إذا لم تكمل متطلبات الالتزام المتبادل، على سبيل المثال، خسارة نقاط أو مال. لمعرفة المزيد، انتقل إلى [خصم النقاط والعقوبات لعدم الوفاء بالالتزامات المتبادلة](#). يجب أن يكون المشاركون في برنامج DES مستعدين وقادرين على تلبية متطلبات الالتزام المتبادل لتلقي مدفوعات دعم الدخل. إذا كنت لا تفي بمتطلباتك أو كنت تنوي عدم تلبيةها عمدًا، فقد يتم تعليق مدفوعاتك أو إلغاؤها.

مدونات قواعد السلوك

بالنسبة لورقة الحقائق هذه، يمكن تعريف مدونات السلوك على أنها: مجموعة من القواعد أو المسؤوليات أو المعايير الخاصة بفرد أو منظمة.

ما هي مدونات قواعد السلوك لمقدمي خدمات DES؟

يجب على مقدمي خدمات DES الذين تمولهم الحكومة الأسترالية الامتثال للقوانين التالية عند تقديم خدمات الإعاقة:

- قواعد خدمات الإعاقة والإدماج (مدونة قواعد السلوك) لعام 2023
- المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة (المعايير الوطنية).

تلي الخدمات المقدمة من خلال البرنامج الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (NDIS) مجموعة مختلفة من المعايير.

ما الذي أحتاج إلى معرفته حول مدونة قواعد السلوك؟

تحمي مدونة قواعد السلوك الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتلقون خدمات ودعم الإعاقة من خلال الحفاظ على مستوى جودة الخدمة.

تنص مدونة قواعد السلوك على أنه عندما يقدم لك شخص ما الدعم أو الخدمات، يجب عليه:

- احترام حقوقك وخصوصيتك
- دعمك بطريقة آمنة
- التواصل معك بصراحة
- إثارة المشكلات التي تؤثر عليك
- اتخاذ خطوات لمنع أي شكل من أشكال الإساءة و/أو سوء السلوك الجنسي.

يمكن العثور على مدونة قواعد السلوك الكاملة على موقع [السجل الفيدرالي للتشريعات](#) الإلكتروني.

ما هي الخدمات التي تنطبق عليها مدونة قواعد السلوك؟

منذ كانون الثاني / يناير 2024، تنطبق مدونة قواعد السلوك على مقدمي الخدمات الذين تمولهم الحكومة الأسترالية لتقديم خدمات الإعاقة والدعم (باستثناء خدمات NDIS) من خلال البرامج الحالية والمستقبلية. وهذا يشمل، على سبيل المثال لا الحصر:

- خدمات توظيف ذوي الإعاقة - تساعد المشاركين المؤهلين في العثور على عمل والحفاظ عليه.
- دعم الإعاقة - تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة في العثور على عمل والحفاظ عليه.
- خدمات الاستشارة - تقديم الدعم العاطفي للأشخاص ذوي الإعاقة.
- خدمات المناصرة - فهي تعزز وتحمي حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

تنطبق مدونة قواعد السلوك على برنامج DES ومقدمي خدمات DES وموظفيهم.

ما الذي أحتاج إلى معرفته عن المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة؟

يطلب من مقدمي خدمات الإعاقة تلبية المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة (المعايير الوطنية). تساعد المعايير الوطنية على تعزيز ودفع نهج متسق وطنيًا لتحسين جودة الخدمات. وهي تركز على الحقوق والنتائج للأشخاص ذوي الإعاقة.

هناك ستة معايير وطنية تنطبق على مقدمي خدمات الإعاقة:

1. الحقوق: تعزز الخدمة الحقوق الفردية وتمنع الإساءة والأذى والإهمال والعنف.
2. المشاركة: تعمل الخدمة مع الأفراد والعائلات والأصدقاء ومقدمي الرعاية من أجل الإدماج النشط.
3. النتائج الفردية: يتم تقييم الخدمات والدعم وتخطيطها وتقديمها ومراجعتها لتمكين الأفراد من الوصول إلى الأهداف.
4. التعليقات والشكاوى: يتم طلب التعليقات المنتظمة واستخدامها لإبلاغ مراجعات الخدمة وتحسينها.
5. الوصول إلى الخدمة: تدير الخدمة الوصول إلى الخدمة والبدء فيها وتركها بطريقة شفافة وعادلة ومتساوية وسريعة الاستجابة.
6. إدارة الخدمة: تتمتع الخدمة بإدارة وقيادة خدمة فعالة وخاضعة للمساءلة لتحقيق أقصى قدر من النتائج للأفراد.

ماذا لو لم أكن راضيًا عن الخدمة التي أتلقاها من مقدم خدمات DES؟

إذا كنت تعتقد أن الدعم أو الخدمة التي تتلقاها من مقدم خدمات DES الخاص بك لا تتماشى مع قواعد السلوك أو أنك غير راضٍ عن الخدمة التي تتلقاها منهم، فنحن نشجعك على التحدث معهم حول مخاوفك ومحاولة العمل من خلال المشكلة.

إذا لم تكن راضيًا عن ردهم أو إذا كنت تشعر بعدم الارتياح عند التحدث إلى مزود الخدمة الخاص بك مباشرة، فيمكنك تقديم شكوى. يرجى الرجوع إلى [الأسئلة الشائعة حول تقديم شكوى](#).