



残障人士就业服务

参与者信息手册

常见问题（FAQ）

参与者信息手册中包含常见问题（FAQ）情况说明书。

这些情况说明书是为参与残障人士就业服务（Disability Employment Services, 简称 DES）计划的人员编写的。“您”指的是 DES 参与者。

情况说明书是为了提供信息来帮助您在就业过程中做出明智的选择。

目录

什么是 DES?	2
残障人士就业服务（DES）	2
DES 参与者的选择	2
如何选择 DES 服务提供者	2
如果我需要更改我的 DES 服务提供者该怎么办?	2
在哪里可以找到有关 DES 的更多信息?	3
您会从 DES 服务提供者那里获得什么	4
我可以从我的 DES 服务提供者那里获得什么服务?	4
我第一次联系 DES 服务提供者时会发生什么?	4
如果我对 DES 服务提供者提供的服务/支持不满意怎么办?	5
DES 会为来自不同背景的人们提供哪些服务?	5
我向 DES 服务提供者提供的个人信息会受到怎样的处理?	5

分享您的个人信息	6
为什么我需要分享我的个人信息？	6
我要如何同意分享我的个人信息？	6
我的个人信息将与谁共享？	6
会收集哪些信息？	7
我可以改变主意不提供我的个人信息吗？	7
我的信息受到怎样的保护？	7
我在哪里可以找到更多信息？	7
提出投诉.....	8
如果我对 DES 服务提供者提供的服务不满意怎么办？	8
如果我无法与 DES 服务提供者沟通或者解决我的问题该怎么办？	8
CRRS 的作用是什么？	8
其他投诉方式	8
如果我需要支持来提出投诉，我该怎么办？	9
我可以在哪里获取有关投诉的更多信息？	9
作为 DES 参与者我需要做什么？	10
我需要做什么才能获得帮助去找工作？	10
哪些信息可用来确认我的共同责任要求？	10
如果我无法满足我的共同责任要求会怎么样？	11
行为准则（Codes of Conduct）	12
DES 服务提供者的行为准则是什么？	12
我需要了解关于行为准则的哪些内容？	12
行为准则适用于哪些服务？	12
我需要了解关于国家残疾人服务标准（National Standards for Disability Services）的哪些内容？	13
如果我对 DES 服务提供者提供的服务不满意怎么办？	13

什么是 DES?

残障人士就业服务 (DES)

DES 计划帮助有残疾、受伤或健康问题的人**做好准备，寻找并保住工作**。

DES 服务提供者实施 DES 计划。他们是在支持残障人士方面有经验的组织。

DES 计划提供两种类型的服务：

- 残障人士管理服务 (Disability Management Service, 简称 DMS) – 帮助残疾、受伤或有健康问题的参与者找到工作。DMS 还可以在工作场所提供临时支持。
- 就业支持服务 (Employment Support Service, 简称 ESS) – 帮助永久残疾的参与者找到工作。ESS 还可以在工作场所提供定期而持续的支持。

DES 参与者的选择

您可以灵活地选择为您提供的支持服务及如何接受服务。您可以选择自己喜欢的 DES 服务提供者，即使该服务提供者不在您居住或就业的区域内。

您应该与您的 DES 服务提供者协商，了解他们提供什么服务并讨论最适合您的服务。

如何选择 DES 服务提供者

您可以在 [JobAccess](#) 网站上搜索 DES 服务提供者。您可以按位置、名字和服务类型搜索 DES 服务提供者。您可以选择自己喜欢的 DES 服务提供者，即使他们不在您所在的地区。

如果您不自行选择服务提供者，我们将随机为您选择一个。

如果我需要更改我的 DES 服务提供者该怎么办？

您可以致电**全国客户服务热线 (National Customer Service Line) 1800 805 260** 更换您的 DES 服务提供者。

如果您在接受 DES 服务提供者的服务时遇到问题，请参阅[投诉常见问题解答](#)。

在哪里可以找到有关 DES 的更多信息？

[JobAccess](#) 是为残障人士、雇主和服务提供者提供工作场所和就业信息的国家信息枢纽。

访问 JobAccess 网站查找[有关 DES 的信息](#)，包括：

- DES 服务 – DES 服务提供者如何提供帮助
- 启动 DES 计划 – 了解 DES 服务提供者如何与您合作
- 参与 DES 计划 – 了解您的要求以及不参与计划的影响
- 其他可用的支持 – 您在参与 DES 期间可能可以获得的计划和支持。

如需获取有关就业的保密和专家建议，请致电 **1800 464 800** 免费联系 **JobAccess Advisers**。

您会从 DES 服务提供者那里获得什么

我可以从我的 DES 服务提供者那里获得什么服务？

您的 DES 服务提供者将与您合作，帮助您**准备、寻找并保住工作**。

DES 服务提供者将：

- 与您讨论他们可以提供什么服务。
- 与您讨论他们将如何帮助您寻找并保住工作。
- 与您一起或代表您与雇主沟通。
- 讨论您的情况和个人喜好。
- 尊重并体谅您的个人需求，适应您的文化背景。

您找到工作后，您的 DES 服务提供者将继续为您提供支持，并与您一起制定计划以帮助您保住工作。

您可以在 [DES 服务保障 \(DES Service Guarantee\)](#) 中找到 DES 服务提供者将提供的服务的详细说明。

我第一次联系 DES 服务提供者时会发生什么？

您的 DES 服务提供者将首先与您协商**工作计划**。您的工作计划将列出以下内容：

- 您的 DES 服务提供者同意帮助您找到并保住工作。
- 您同意将此作为 DES 计划的一部分。

关于您作为 DES 参与者需要做什么的更多信息，请参阅[作为 DES 参与者我需要做什么的常见问题解答 \(What do I have to do as a DES participant FAQ\)](#)。

当您的 DES 服务提供者与您一起制定工作计划时，他们会与您讨论以下事项：

- 您想做什么工作？
- 您拥有什么技能和学历。
- 您是否需要进一步培训。
- 可能导致您难以找工作和保住工作的任何困难。
- 如何撰写简历并为求职做好准备。
- 其他可能会帮助您的支持服务。

与您的 DES 服务提供者讨论他们将为您提供服务或支持。

如果我对 DES 服务提供者提供的服务/ 支持不满意怎么办？

我们鼓励您与 DES 服务提供者讨论您认为可以帮助您就业的支持和服务。如果您对它们提供的服务不满意，我们鼓励您与它们讨论您的顾虑并尝试解决问题。

如果您对 DES 服务提供者的回复不满意，或者您觉得直接与它们沟通令您不适，您可以通过拨打**投诉解决和转介服务（Complaints Resolution and Referral Service，简称 CRRS）**的电话：**1800 880 052** 投诉。

如果您在接受 DES 服务提供者提供的服务时遇到问题，请参阅[投诉常见问题解答（Making a complaint FAQ）](#)。

DES 会为来自不同背景的人们提供哪些服务？

DES 适用于所有残疾、受伤或有健康问题的人士。

DES 服务提供者必须高效、有效且合乎道德地提供服务。他们应该确保他们的服务考虑到参与者的背景，包括文化和语言多样性，以及拥有原住民和托雷斯海峡岛民背景的人。

有关实施 DES 计划的原则和标准的更多信息，请参阅[DES 行为规范（DES Code of Practice）](#)。DES 服务提供者已同意遵守 DES 行为规范。

我向 DES 服务提供者提供的个人信息会受到怎样的处理？

您的个人信息将被安全可靠地保存。有关隐私的信息，请参阅[分享您的个人信息常见问题解答（Sharing your personal information FAQ）](#)。

分享您的个人信息

为什么我需要分享我的个人信息？

DES 服务提供者将使用您分享的个人信息来**帮助您寻找并保住适合您的工作**。这包括您分享的以下个人信息：

- 健康状况
- 工作调整需求
- 兴趣和目标
- 学历与受教育经历
- 工作经历。

他们将根据《1988 年隐私法（联邦法）》（*Privacy Act 1988, Cth*）保存您的所有信息。

如果 DES 服务提供者发现您的隐私遭到侵犯，必须立即通知社会服务部（Department of Social Services，简称 DSS）。

我要如何同意分享我的个人信息？

当您加入 DES 时，将会要求您在与 DES 服务提供者会面时签署《DES 隐私同意书》（DES Privacy Consent Form）。

《DES 隐私同意书》会询问您，您的 DES 服务提供者是否可以收集和与他人共享相关信息，以帮助您找到并保住工作。

通过签署《DES 隐私同意书》，您同意允许 DES 服务提供者与潜在雇主和社区支持组织联系并分享您的信息。

如果您不同意分享您的信息，DES 服务提供者仅能为您提供有限的服务来帮助您找到并保住合适的工作。

您的 DES 服务提供者代表 DSS 收集您的信息。

我的个人信息将与谁共享？

以下对象可能会共享到您的个人信息：

- 医疗保健专业人士，例如您的医生
- 您的倡导人或授权指定代表
- 其他支持提供者
- 潜在雇主
- 可能为您提供支持的政府组织。

会收集哪些信息？

个人信息可能包括：

- 联系方式，例如您的姓名、居住地址和电话号码
- 您的出生日期
- 您倡导人的联系方式
- 您需要什么帮助或支持。

敏感信息可能包括：

- 您的文化背景
- 您讲的语言
- 您的健康和医疗信息
- 您是否有犯罪记录。

这些信息将帮助 DES 服务提供者了解您的个人需求，以帮助您找到并保住适合您的工作。

您的 DES 服务提供者通常能够向您展示所掌握的有关您的信息。如果您对自己个人信息受到的管理有任何疑问，请联系您的 DES 服务提供者。

我可以改变主意不提供我的个人信息吗？

可以。您可以随时改变主意并撤回您的同意（说“不同意”）。与您的 DES 服务提供者讨论如何操作。

我的信息受到怎样的保护？

您的信息受《1988 年隐私法（联邦法）》（*Privacy Act 1988, Cth*）的法律保护。

我在哪里可以找到更多信息？

您可以在社会服务部（Department of Social Services）网站上找到有关[隐私政策（Privacy Policy）](#)的更多信息。

提出投诉

如果我对 DES 服务提供者提供的服务不满意怎么办？

与您的 DES 服务提供者讨论您认为可以帮助自己就业的支持和服务。如果您对他們提供的服务不满意，我们鼓励您与他们讨论您的顾虑并尝试解决问题。

DES 服务提供者将向您解释他们的反馈流程，并且会向您提供一份副本。

高级职员必须调查 DES 服务提供者收到的所有投诉。

如果我无法与 DES 服务提供者沟通或者解决我的问题该怎么办？

如果您对 DES 服务提供者的回复不满意，或者您觉得直接与他们沟通令您不适，您可以通过拨打 **1800 880 052 联系投诉解决和转介服务**（Complaints Resolution and Referral Service，简称 CRRS）讨论您的疑虑并投诉。

CRRS 工作时间为周一至周五（澳大利亚国家公共假期除外），上午 9 点至下午 7 点（AEST/ADST）。这是提供给 DES 参与者的免费服务。

CRRS 的作用是什么？

CRRS 将帮助您了解您的权利并改善您在 DES 服务提供者那里的体验。

CRRS 将：

- 听取您的意见并记录您的投诉
- 获得您的许可与 DES 服务提供者及任何其他相关人员或组织沟通
- 保持公正——CRRS 不会偏袒任何一方，也不会为任何一方辩护。

CRRS 收到的所有投诉都是保密的。您可以匿名投诉。但是，如果您不同意 CRRS 与您的 DES 服务提供者沟通，CRRS 可能很难解决您的问题。

其他投诉方式

还有其他投诉渠道：

就业服务全国客户服务热线（Employment Services National Customer Service Line）

- 电话：**1800 805 260**（从固定电话拨打是免费的）
- 电子邮件：nationalcustomerserviceline@dewr.gov.au

社会服务部反馈与投诉 (Department of Social Services Feedback and Complaints)

- 线上服务: [DSS 反馈与投诉 | 澳大利亚政府社会服务部](#)
- 电子邮件: enquiries@dss.gov.au
- 电话: **1800 634 035** (AEST)
- 邮寄地址: DSS Feedback, GPO Box 9820, Canberra, ACT, 2601

DSS 旨在通过我们的员工和服务提供者澳大利亚社区提供始终如一的优质服务。DSS 鼓励所有客户就他们与 DSS 或 DSS 资助的服务提供者合作的体验提供反馈。

我们还为您提供额外服务以协助您进行投诉、询问或反馈。

听力和/或言语障碍: 如果您有听力或言语障碍, 您可以使用国家中继服务 (National Relay Service) 联系 DSS 列出的所有电话号码。

除英语以外的语言: 如果您需要口译员的协助, 可以拨打全国口笔译服务处 (TIS National) 电话 131 450。TIS National 将为您转接 DSS 列出的任何电话号码。

Speak and Listen: Speak and Listen 用户应拨打 1300 555 727, 然后要求转接 1300 362 072。

如果我需要支持来提出投诉, 我该怎么办?

JobAccess 为听力和/或言语障碍人士提供[投诉和支持的联系方式](#)。JobAccess 还为需要口译服务的人提供支持。

我可以在哪里获取有关投诉的更多信息?

JobAccess 为您提供多渠道投诉或举报虐待或疏于照顾残障人士的行为。

欲了解更多信息, 请访问 JobAccess 网站上的[解决投诉和转介服务 \(Complaints Resolution and Referral Service\)](#)。

作为 DES 参与者我需要做什么？

我需要做什么才能获得帮助去找工作？

为了获得特定的收入支持补贴，您需要做一些事情来帮助自己找到工作。这些被称为共同责任要求（mutual obligation requirements）。

您的共同责任要求包括：

- 签订工作计划并完全遵守工作计划中的要求
- 参与和 Services Australia 和/或 DES 服务提供者的所有预约
- 积极寻找工作，包括接受工作推荐和参加雇主的面试
- 参加有助于改善您的就业前景的活动。

哪些信息可用来确认我的共同责任要求？

您的 DES 服务提供者将与您一起协商工作计划。

您的工作计划将列出您的 DES 服务提供者同意做的所有事情，来帮助您找到并保住工作。同时也将列出您同意作为 DES 计划的参与者需要做的所有事情。您必须有能力完成这些活动并满足工作计划中的所有要求。

与 DES 服务提供者协商工作计划时，建议您考虑：

- 您的个人情况，例如评估后的工作能力和个人需求
- 您的教育、经验、技能和年龄
- 任何由残疾、疾病、身体或精神问题带来的影响，从而影响您寻找工作或参与活动的能力
- 就业市场以及进入市场的选择
- 您可以选择的交通方式，以及遵守要求所需的通勤时间
- 您的家庭和照顾责任
- 财务成本，即满足您的要求需要花费的成本以及您是否有支付能力
- 风险或弱势领域，例如社会、身体或环境状况
- 您的任何特定文化要求，例如您的信仰、传统和语言
- 您过去是否有过不遵守共同责任要求的情况。

您的 DES 服务提供者会被要求确认您在寻找工作方面的优势和障碍。

您工作计划中的一些活动是您必须参与的，包括：

- 在规律的预定时间与 DES 服务提供者会面
- 每周寻找一定数量的工作
- 与其他团体一起参加预约活动
- 参加面试
- 参加培训课程。

您可以通过 [myGov 网站](#) 的线上主页跟踪您工作计划中的活动要求。

如果我无法满足我的共同责任要求会怎么样？

根据社会保障法，如果您未能履行共同责任要求，您将被扣分并收到经济处罚。例如，损失积分或金钱。要了解更多信息，请参阅[不履行共同责任的扣分和处罚 \(Demerits and penalties for not meeting mutual obligations\)](#)。

DES 参与者必须愿意并且能够满足共同责任要求才能获得收入支持补贴。

如果您不满足或故意不满足要求，您的补贴可能会被暂停或取消。

行为准则 (Codes of Conduct)

在本情况说明书中，行为准则可以定义为：个人或组织的一套规则、责任或标准。

DES 服务提供者的行为准则是什么？

由澳大利亚政府资助的 DES 服务提供者在提供残障人士服务时必须遵守以下规范：

- 《2023 年残疾人服务与包容（行为准则）条例》（Disability Services and Inclusion (Code of Conduct) Rules 2023）
- 国家残疾人服务标准（简称国家标准）。

通过国家残障保险计划（National Disability Insurance Scheme，简称 NDIS）提供的服务满足不同的标准。

我需要了解关于行为准则的哪些内容？

行为准则通过保持服务的质量标准来保护接受残障人士服务和支持的残障人士。

行为准则规定，当有人为您提供支持或服务时，他们必须：

- 尊重您的权利和隐私
- 以安全的方式为您提供支持
- 与您坦诚沟通
- 指出对您有影响的问题
- 采取措施防止任何形式的虐待和/或不当性行为。

完整的行为准则刊载于[联邦立法登记处 \(Federal Register of Legislation\)](#) 网站。

行为准则适用于哪些服务？

自 2024 年 1 月起，行为准则适用于由澳大利亚政府资助的服务提供者，通过现有和未来计划提供残障人士服务和支持（NDIS 服务除外）。这包括但不限于：

- 残障人士就业服务——帮助符合条件的参与者找到并保住工作。
- 残障人士支持——帮助残障人士找到并保住工作。
- 咨询服务——为残障人士提供情感支持。
- 倡导服务——促进和保护残障人士的权利。

行为准则适用于 DES 计划、DES 服务提供者及其员工。

我需要了解关于国家残疾人服务标准（National Standards for Disability Services）的哪些内容？

残障人士服务提供者必须符合《国家残疾人服务标准》（国家标准）。国家标准有助于促进和推动全国一致的服务质量改善方法，关注残障人士的权利和成果。

有 6 项国家标准适用于残障人士服务提供者：

1. 权利：服务促进个人权利并防止虐待、伤害、疏于照顾和暴力行为。
2. 参与：服务与个人、家庭、朋友和护理人员协作，以实现积极融入。
3. 个人成果：评估、规划、提供和审查服务和支持，以实现个人目标。
4. 反馈和投诉：定期征求反馈意见并将其用于服务评价和改进。
5. 服务获取：服务以透明、公平、平等和积极响应的方式管理服务的获取、开始和结束。
6. 服务管理：服务拥有有效且负责任的管理和领导，能让个人成果最大化。

如果我对 DES 服务提供者提供的服务不满意怎么办？

如果您认为您从 DES 服务提供者处获得的支持或服务不符合行为准则，或者您对他们提供的服务不满意，我们鼓励您与他们讨论您的顾虑并尝试解决问题。

如果您对他们的回复不满意，或者您觉得直接与服务提供者沟通感到不适，您可以投诉。请参阅[投诉常见问题解答 \(Making a complaint FAQ\)](#)。