



# Dịch vụ Việc làm cho Người khuyết tật

## Gói Thông tin cho Người tham gia

### Câu hỏi Thường gặp (FAQ)

Gói thông tin dành cho người tham gia có các tờ thông tin về các câu hỏi thường gặp (FAQ). Các tờ thông tin này được viết cho những người tham gia chương trình Dịch vụ Việc làm cho Người khuyết tật (DES). Từ 'quý vị' dùng để chỉ đến người tham gia chương trình DES.

Mục đích của tờ thông tin này là nhằm cung cấp thông tin để hỗ trợ quý vị đưa ra những lựa chọn sáng suốt trong hành trình làm việc của mình.

#### Mục lục

DES là gì? .....	2
Dịch vụ Việc làm cho Người khuyết tật (DES) .....	2
Sự lựa chọn của người tham gia chương trình DES .....	2
Cách chọn nhà cung cấp DES .....	2
Nếu tôi cần thay đổi nhà cung cấp DES của mình thì sao? .....	2
Tôi có thể tìm thêm thông tin về DES ở đâu? .....	3
Mong đợi điều gì từ nhà cung cấp DES của quý vị .....	4
Tôi có thể mong đợi dịch vụ gì từ nhà cung cấp DES của mình?.....	4
Điều gì sẽ xảy ra khi tôi kết nối lần đầu với nhà cung cấp DES của mình?.....	4
Nếu tôi không hài lòng với các dịch vụ/hỗ trợ từ nhà cung cấp DES của mình thì sao? .....	5
Có những dịch vụ nào dành cho những người có những hoàn cảnh khác nhau? .....	5
Điều gì sẽ xảy ra với các thông tin cá nhân mà tôi cung cấp cho nhà cung cấp DES của mình? .....	5
Chia sẻ thông tin cá nhân của quý vị.....	6
Tại sao tôi cần phải chia sẻ thông tin cá nhân của mình? .....	6

Tôi sẽ đồng ý chia sẻ thông tin cá nhân của mình bằng cách nào? .....	6
Thông tin cá nhân của tôi sẽ được chia sẻ với ai? .....	6
Thông tin nào sẽ được thu thập? .....	7
Tôi có thể thay đổi ý định về việc cung cấp thông tin cá nhân của mình không?.....	7
Thông tin của tôi được bảo vệ như thế nào? .....	7
Tôi có thể tìm thêm thông tin ở đâu? .....	7
Khiếu nại .....	8
Nếu tôi không hài lòng với dịch vụ tôi nhận được từ nhà cung cấp DES thì sao?.....	8
Nếu tôi không thể nói chuyện hoặc giải quyết mối quan ngại của mình với nhà cung cấp DES thì sao? .....	8
CRRS sẽ làm gì? .....	8
Những cách khác để khiếu nại .....	8
Tôi có thể làm gì nếu tôi cần hỗ trợ để khiếu nại? .....	9
Tôi có thể lấy thêm thông tin về khiếu nại ở đâu? .....	9
Tôi phải làm gì với tư cách là người tham gia chương trình DES? .....	10
Tôi cần làm gì để được giúp đỡ tìm việc làm?.....	10
Thông tin nào được sử dụng để xác định các yêu cầu về nghĩa vụ chung của tôi? .....	10
Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi không thể đáp ứng các yêu cầu về nghĩa vụ chung của mình?.....	11
Bộ Quy tắc Ứng xử .....	12
Bộ quy tắc ứng xử dành cho nhà cung cấp DES là gì? .....	12
Tôi cần biết gì về bộ Quy tắc Ứng xử này?.....	12
Bộ Quy tắc Ứng xử áp dụng cho những dịch vụ nào?.....	12
Tôi cần biết gì về Các Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật?.....	13
Nếu tôi không hài lòng với dịch vụ tôi nhận được từ nhà cung cấp DES thì sao?.....	13

# DES là gì?

## Dịch vụ Việc làm cho Người khuyết tật (DES)

Chương trình DES giúp những người khuyết tật, bị thương hoặc có tình trạng về sức khỏe **chuẩn bị, tìm kiếm và duy trì công việc.**

Các nhà cung cấp DES thực hiện chương trình DES. Họ là những tổ chức có kinh nghiệm trong việc hỗ trợ những người khuyết tật.

Có hai loại dịch vụ trong chương trình DES:

- Dịch vụ Quản lý Người khuyết tật (DMS) – giúp đỡ những người tham gia bị khuyết tật, bị thương hoặc có tình trạng về sức khỏe tìm kiếm việc làm. DMS cũng có thể cung cấp hỗ trợ không thường xuyên tại nơi làm việc.
- Dịch vụ Hỗ trợ Việc làm (ESS) – giúp đỡ những người tham gia bị khuyết tật vĩnh viễn tìm kiếm việc làm. ESS cũng có thể cung cấp hỗ trợ thường xuyên và liên tục tại nơi làm việc.

## Sự lựa chọn của người tham gia chương trình DES

Quý vị được lựa chọn và linh hoạt với các dịch vụ hỗ trợ mà quý vị nhận cũng như cách quý vị nhận các dịch vụ đó. Quý vị có thể chọn nhà cung cấp DES mong muốn của mình, ngay cả khi nhà cung cấp đó không ở trong khu vực hoặc trong vùng làm việc của quý vị.

Quý vị nên làm việc với nhà cung cấp DES của mình để biết được họ cung cấp gì và thảo luận với họ xem việc gì phù hợp nhất cho quý vị.

## Cách chọn nhà cung cấp DES

Quý vị có thể tìm kiếm nhà cung cấp DES trên trang mạng [JobAccess](#). Quý vị có thể tìm kiếm nhà cung cấp DES theo địa điểm, tên và loại hình dịch vụ. Quý vị có thể chọn nhà cung cấp DES quý vị mong muốn, ngay cả khi họ không ở trong khu vực địa phương của quý vị.

Nếu quý vị không chọn được nhà cung cấp, một nhà cung cấp sẽ được chọn ngẫu nhiên cho quý vị.

## Nếu tôi cần thay đổi nhà cung cấp DES của mình thì sao?

Quý vị có thể thay đổi nhà cung cấp DES của mình bằng cách gọi đến **Đường dây Dịch vụ Khách hàng Quốc gia** theo số điện thoại **1800 805 260**.

Nếu quý vị gặp vấn đề về dịch vụ từ nhà cung cấp DES của mình, xin vui lòng tham khảo [Câu hỏi thường gặp về khiếu nại](#).

## Tôi có thể tìm thêm thông tin về DES ở đâu?

[JobAccess](#) là trung tâm quốc gia cung cấp thông tin về nơi làm việc và việc làm cho người khuyết tật, người sử dụng lao động và nhà cung cấp dịch vụ.

Truy cập trang mạng JobAccess để tìm [thông tin về DES](#), bao gồm:

- Các dịch vụ DES – các nhà cung cấp DES có thể trợ giúp như thế nào
- bắt đầu chương trình DES – tìm hiểu về cách các nhà cung cấp DES làm việc với quý vị
- tham gia chương trình DES – tìm hiểu về các yêu cầu của quý vị và hậu quả nếu không tham gia
- các hỗ trợ khác hiện có – các chương trình và hỗ trợ khác có thể có sẵn cho quý vị khi tham gia chương trình DES.

Để được tư vấn bảo mật và chuyên nghiệp về việc làm, hãy liên hệ với **Nhân Viên Tư Vấn của JobAccess** bằng cách gọi điện thoại miễn phí đến số **1800 464 800**.

# Mong đợi điều gì từ nhà cung cấp DES của quý vị

Tôi có thể mong đợi dịch vụ gì từ nhà cung cấp DES của mình?

Nhà cung cấp DES sẽ làm việc với quý vị để giúp quý vị **chuẩn bị**, **tìm kiếm** và **duy trì việc làm**.

Nhà cung cấp DES sẽ:

- nói chuyện với quý vị về những dịch vụ họ có thể cung cấp.
- nói chuyện với quý vị về cách họ sẽ giúp quý vị tìm kiếm và duy trì việc làm.
- cùng quý vị hoặc thay mặt quý vị nói chuyện với người sử dụng lao động.
- thảo luận về hoàn cảnh và sở thích cá nhân của quý vị.
- tôn trọng, nhạy cảm với các nhu cầu cá nhân của quý vị và phù hợp về mặt văn hóa.

Sau khi quý vị có việc làm, nhà cung cấp DES sẽ tiếp tục hỗ trợ quý vị và sẽ cùng với quý vị xây dựng kế hoạch giúp đỡ quý vị duy trì công việc.

Quý vị có thể tìm thấy thông tin chi tiết về các dịch vụ mà nhà cung cấp DES sẽ cung cấp trong [phần Đảm bảo Dịch vụ của DES](#).

## Điều gì sẽ xảy ra khi tôi kết nối lần đầu với nhà cung cấp DES của mình?

Nhà cung cấp DES của quý vị sẽ bắt đầu bằng việc đàm phán **kế hoạch công việc** với quý vị. Bản kế hoạch công việc của quý vị sẽ liệt kê những điều sau đây:

- nhà cung cấp DES của quý vị đồng ý thực hiện để giúp quý vị tìm kiếm và duy trì việc làm.
- quý vị đồng ý thực hiện như một phần của chương trình DES.

Để biết thêm thông tin về những gì quý vị cần phải làm khi là một phần của DES, hãy tham khảo [Câu hỏi thường gặp về Tôi phải làm gì với tư cách là người tham gia chương trình DES](#).

Khi nhà cung cấp DES cùng với quý vị xây dựng kế hoạch công việc, họ sẽ trao đổi với quý vị về những điều như:

- quý vị muốn làm công việc gì?
- những kỹ năng và trình độ học vấn của quý vị.
- liệu quý vị có thể cần được đào tạo thêm hay không.
- bất kỳ vấn đề nào có thể khiến quý vị khó tìm kiếm và duy trì công việc.
- làm thế nào để viết một bản lý lịch xin việc và chuẩn bị sẵn sàng để làm việc.
- các dịch vụ hỗ trợ khác có thể trợ giúp quý vị.

Trao đổi với nhà cung cấp DES của quý vị về dịch vụ hoặc hỗ trợ mà họ sẽ cung cấp cho quý vị.

## Nếu tôi không hài lòng với các dịch vụ/hỗ trợ từ nhà cung cấp DES của mình thì sao?

Quý vị nên nói chuyện với nhà cung cấp DES của mình về những hỗ trợ và dịch vụ mà quý vị cảm thấy sẽ giúp ích trong hành trình tìm việc làm của mình. Nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ nhận được từ họ, quý vị nên nói chuyện với họ về những mối quan ngại của mình và cố gắng giải quyết chúng.

Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của nhà cung cấp DES hoặc nếu cảm thấy không thoải mái khi nói chuyện trực tiếp với họ, quý vị có thể khiếu nại thông qua **Dịch vụ Giới thiệu và Giải quyết Khiếu nại** (CRRS) theo số điện thoại **1800 880 052**.

Nếu quý vị gặp vấn đề về dịch vụ từ nhà cung cấp DES của mình, xin vui lòng tham khảo [Câu hỏi thường gặp về khiếu nại](#).

## Có những dịch vụ nào dành cho những người có những hoàn cảnh khác nhau?

DES dành cho tất cả những người khuyết tật, bị thương hoặc có tình trạng về sức khỏe.

Các nhà cung cấp DES phải thực hiện các dịch vụ một cách hiệu quả, hiệu suất và có đạo đức. Họ phải đảm bảo dịch vụ của họ nhạy cảm với hoàn cảnh của một người. Điều này bao gồm những người có nguồn gốc Đa dạng về Văn hóa và Ngôn ngữ cũng như những người Thổ dân và Người dân đảo Torres Strait.

Thông tin thêm về các nguyên tắc và tiêu chuẩn hỗ trợ việc cung cấp chương trình DES có thể được tìm thấy trong [Bộ Quy tắc Thực hành của DES](#). Các nhà cung cấp DES đã đồng ý tuân theo Bộ Quy tắc Thực hành của DES.

## Điều gì sẽ xảy ra với các thông tin cá nhân mà tôi cung cấp cho nhà cung cấp DES của mình?

Thông tin cá nhân của quý vị được lưu trữ an ninh và an toàn. Để biết thông tin về quyền riêng tư, hãy tham khảo [Câu hỏi thường gặp về chia sẻ thông tin cá nhân của quý vị](#).

# Chia sẻ thông tin cá nhân của quý vị

## Tại sao tôi cần phải chia sẻ thông tin cá nhân của mình?

Các nhà cung cấp DES sẽ sử dụng thông tin cá nhân được quý vị chia sẻ để **giúp quý vị tìm kiếm và duy trì công việc phù hợp**. Thông tin được quý vị chia sẻ bao gồm:

- sức khỏe
- nhu cầu điều chỉnh công việc
- mong muốn và mục tiêu
- giáo dục
- kinh nghiệm làm việc.

Họ sẽ lưu giữ tất cả các thông tin của quý vị tuân theo *Đạo luật Quyền riêng tư năm 1988* (Lbang). Các nhà cung cấp DES phải thông báo ngay cho Bộ Dịch vụ Xã hội (DSS) nếu họ biết quyền riêng tư của quý vị đã bị xâm phạm.

## Tôi sẽ đồng ý chia sẻ thông tin cá nhân của mình bằng cách nào?

Khi tham gia chương trình DES, quý vị sẽ được yêu cầu ký vào Đơn Chấp thuận về Quyền riêng tư của DES khi quý vị gặp nhà cung cấp DES.

Đơn Chấp thuận về Quyền riêng tư của DES sẽ hỏi quý vị liệu nhà cung cấp DES của quý vị có thể thu thập và chia sẻ thông tin liên quan với những người khác để trợ giúp quý vị tìm kiếm và duy trì việc làm hay không.

Khi ký vào đơn chấp thuận về quyền riêng tư của DES, quý vị đồng ý cho phép các nhà cung cấp DES liên hệ và chia sẻ thông tin của quý vị với các chủ lao động tiềm năng và các tổ chức hỗ trợ cộng đồng.

Nếu quý vị không đồng ý chia sẻ thông tin của mình, các nhà cung cấp DES sẽ bị hạn chế trong việc cung cấp các dịch vụ giúp quý vị tìm kiếm và duy trì công việc phù hợp.

Nhà cung cấp DES của quý vị sẽ thay mặt cho DSS để thu thập thông tin của quý vị.

## Thông tin cá nhân của tôi sẽ được chia sẻ với ai?

Thông tin cá nhân của quý vị có thể được chia sẻ với:

- các chuyên viên chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như bác sĩ
- người đại diện hoặc người được đề cử của quý vị
- các nhà cung cấp hỗ trợ khác
- các chủ lao động tiềm năng
- các tổ chức chính phủ có thể cung cấp hỗ trợ cho quý vị.

# Thông tin nào sẽ được thu thập?

Thông tin cá nhân có thể bao gồm:

- chi tiết liên lạc, chẳng hạn như tên, nơi ở và số điện thoại của quý vị
- ngày sinh của quý vị
- chi tiết liên lạc của người đại diện cho quý vị
- những trợ giúp hoặc hỗ trợ nào quý vị cần.

Thông tin nhạy cảm có thể bao gồm:

- văn hóa của quý vị
- ngôn ngữ quý vị nói
- thông tin sức khỏe và y tế của quý vị
- nếu quý vị có tiền án.

Những thông tin này sẽ hỗ trợ nhà cung cấp DES hiểu được các nhu cầu cá nhân của quý vị để giúp quý vị tìm kiếm và duy trì công việc phù hợp với mình.

Thông thường, nhà cung cấp DES sẽ có thể cho quý vị thấy thông tin của quý vị mà họ đang có. Nếu quý vị lo ngại về cách quản lý thông tin cá nhân của mình, xin vui lòng trao đổi với nhà cung cấp DES của quý vị.

# Tôi có thể thay đổi ý định về việc cung cấp thông tin cá nhân của mình không?

Có. Quý vị có thể thay đổi ý định và rút lại sự đồng ý của mình (nói 'không') vào bất cứ lúc nào. Hãy trao đổi với nhà cung cấp DES của quý vị về cách thực hiện việc này.

# Thông tin của tôi được bảo vệ như thế nào?

Thông tin của quý vị được bảo vệ bởi pháp luật theo *Đạo luật Quyền Riêng tư năm 1988 (Lbang)*.

# Tôi có thể tìm thêm thông tin ở đâu?

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về [Chính sách Quyền riêng tư](#) trên trang mạng của Bộ Dịch vụ Xã hội.



# Khiếu nại

## Nếu tôi không hài lòng với dịch vụ tôi nhận được từ nhà cung cấp DES thì sao?

Nói chuyện với nhà cung cấp DES của quý vị về những hỗ trợ và dịch vụ mà quý vị cảm thấy sẽ giúp ích cho quý vị trong hành trình việc làm của mình. Nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ nhận được từ họ, quý vị nên nói chuyện với họ về những mối quan ngại của mình và cố gắng giải quyết chúng.

Các nhà cung cấp DES sẽ giải thích quy trình phản hồi của họ cho quý vị biết và họ sẽ cung cấp cho quý vị một bản sao quy trình đó.

Nhân viên cấp cao phải điều tra tất cả các khiếu nại mà nhà cung cấp DES nhận được.

## Nếu tôi không thể nói chuyện hoặc giải quyết mối quan ngại của mình với nhà cung cấp DES thì sao?

Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của nhà cung cấp DES, hoặc nếu quý vị cảm thấy không thoải mái khi nói chuyện trực tiếp với họ, quý vị có thể thảo luận mối quan ngại của mình và khiếu nại thông qua **Dịch vụ Giới thiệu và Giải quyết Khiếu nại (CRRS)** theo số điện thoại **1800 880 052**.

CRRS mở cửa từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ các ngày lễ quốc gia của Úc) từ 9 giờ sáng đến 7 giờ tối (AEST/ADST). Đây là dịch vụ miễn phí dành cho người tham gia chương trình DES.

## CRRS sẽ làm gì?

CRRS sẽ giúp quý vị hiểu các quyền của mình và cải thiện trải nghiệm của quý vị với nhà cung cấp DES.

CRRS sẽ:

- lắng nghe quý vị và ghi lại khiếu nại của quý vị
- xin phép quý vị để nói chuyện với nhà cung cấp DES và bất kỳ ai khác hoặc tổ chức nào khác có liên quan
- giữ tính công bằng – CRRS sẽ không đứng về phía nào và không đại diện cho bất kỳ ai.

Tất cả các khiếu nại gửi đến CRRS đều được bảo mật. Quý vị có thể khiếu nại ẩn danh. Tuy nhiên, CRRS có thể khó giải quyết mối quan ngại của quý vị nếu quý vị không đồng ý cho CRRS nói chuyện với nhà cung cấp DES của quý vị.

## Những cách khác để khiếu nại

Hiện có những lựa chọn thay thế khác thông qua:

Đường dây Dịch vụ Khách hàng Quốc gia về Các Dịch vụ Việc làm

- Điện thoại: **1800 805 260** (gọi miễn phí từ điện thoại bàn)
- Email: [nationalcustomerservice@dewr.gov.au](mailto:nationalcustomerservice@dewr.gov.au)

## Phản hồi và Khiếu nại của Bộ Dịch vụ Xã hội

- Trực tuyến: [Phản hồi và Khiếu nại của DSS | Bộ Dịch vụ Xã hội, Chính phủ Úc](#)
- Email: [enquiries@dss.gov.au](mailto:enquiries@dss.gov.au)
- Điện thoại: **1800 634 035** (AEST)
- Đường bưu điện: DSS Feedback, GPO Box 9820, Canberra, ACT, 2601

DSS hướng đến mục đích cung cấp các dịch vụ nhất quán và chất lượng cho cộng đồng Úc thông qua đội ngũ nhân viên và nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi. DSS khuyến khích tất cả các khách hàng cung cấp ý kiến phản hồi về trải nghiệm của họ với DSS hoặc với nhà cung cấp dịch vụ do DSS tài trợ.

Các dịch vụ bổ sung hiện có sẵn để hỗ trợ quý vị khiếu nại, thắc mắc hoặc cho ý kiến phản hồi.

**Khiếm thính và/hoặc khiếm ngôn:** Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc khiếm ngôn, quý vị có thể sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia để liên hệ với bất kỳ số điện thoại được liệt kê của DSS.  
**Ngôn ngữ không phải tiếng Anh:** Nếu cần thông dịch viên, quý vị có thể gọi tới Dịch vụ Biên Phiên dịch (TIS National) qua số 131 450. TIS National sẽ kết nối quý vị với bất kỳ số điện thoại được liệt kê của DSS.  
**Nói và nghe:** Những người sử dụng dịch vụ Nói và Nghe nên gọi điện thoại đến số 1300 555 727 sau đó yêu cầu số 1300 362 072.

## Tôi có thể làm gì nếu tôi cần hỗ trợ để khiếu nại?

JobAccess cung cấp [thông tin liên hệ về khiếu nại và hỗ trợ](#) cho những người khiếm thính và/hoặc khiếm ngôn. JobAccess cũng cung cấp hỗ trợ cho những người cần thông dịch viên.

## Tôi có thể lấy thêm thông tin về khiếu nại ở đâu?

JobAccess hỗ trợ quý vị một số cách để khiếu nại hoặc báo cáo hành vi lạm dụng hoặc bỏ bê người khuyết tật.

Để biết thêm thông tin, xin hãy truy cập [Dịch vụ Giới thiệu và Giải quyết Khiếu nại](#) trên trang mạng của JobAccess.

# Tôi phải làm gì với tư cách là người tham gia chương trình DES?

## Tôi cần làm gì để được giúp đỡ tìm việc làm?

Đáp lại việc nhận được các khoản hỗ trợ thu nhập nhất định, quý vị cần phải làm một số việc nhất định để giúp mình tìm được việc làm. Đây được gọi là các yêu cầu nghĩa vụ chung.

Các yêu cầu về nghĩa vụ chung của quý vị bao gồm:

- tham gia vào Kế hoạch Công việc và tuân thủ đầy đủ các yêu cầu trong Kế hoạch Công việc của quý vị
- tham dự tất cả các cuộc hẹn với Services Australia và/hoặc nhà cung cấp DES
- tích cực tìm kiếm việc làm, bao gồm cả việc thực hiện theo lời giới thiệu việc làm và tham dự các cuộc phỏng vấn việc làm với nhà tuyển dụng
- tham gia vào các hoạt động giúp cải thiện triển vọng việc làm của quý vị.

## Thông tin nào được sử dụng để xác định các yêu cầu về nghĩa vụ chung của tôi?

Nhà cung cấp DES sẽ làm việc với quý vị để thương lượng về Kế hoạch Việc làm.

Kế hoạch Việc làm của quý vị sẽ liệt kê mọi điều mà nhà cung cấp DES đồng ý thực hiện để giúp quý vị tìm kiếm và duy trì việc làm. Bản kế hoạch cũng sẽ liệt kê mọi điều mà quý vị đồng ý thực hiện như một phần của chương trình DES. Quý vị phải có khả năng thực hiện hoạt động và đáp ứng tất cả các yêu cầu có trong Kế hoạch Công việc của quý vị.

Khi thương lượng về Kế hoạch Công việc với nhà cung cấp DES, quý vị nên cân nhắc:

- hoàn cảnh cá nhân của quý vị, chẳng hạn như năng lực làm việc đã được đánh giá và các nhu cầu cá nhân của quý vị
- trình độ học vấn, kinh nghiệm, kỹ năng và tuổi tác của quý vị
- ảnh hưởng của tình trạng khuyết tật, bệnh tật, tình trạng thể chất hoặc tinh thần có thể ảnh hưởng đến khả năng tìm việc hoặc tham gia các hoạt động của quý vị
- thị trường việc làm và các lựa chọn của quý vị để tiếp cận thị trường đó
- các phương án đi lại hiện có cho quý vị, quý vị sẽ mất thời gian bao lâu để đi lại nhằm tuân thủ các yêu cầu của mình
- gia đình và trách nhiệm chăm sóc của quý vị
- kinh phí, nghĩa là quý vị sẽ phải trả bao nhiêu để tuân thủ các yêu cầu của mình và liệu quý vị có đủ khả năng chi trả cho những chi phí đó hay không
- các lĩnh vực rủi ro hoặc dễ bị tổn thương, chẳng hạn như các tình huống xã hội, thể chất hoặc môi trường
- bất kỳ các yêu cầu về văn hóa cụ thể của quý vị, chẳng hạn như đức tin, truyền thống và ngôn ngữ
- liệu trước đây quý vị đã không tuân thủ các yêu cầu về nghĩa vụ chung của mình không.

---

Nhà cung cấp DES của quý vị được yêu cầu phải xác định cả điểm mạnh và những rào cản của quý vị trong việc tìm kiếm việc làm.

---

Một số hoạt động trong Kế hoạch Công việc của quý vị là bắt buộc. Những hoạt động này có thể bao gồm:

- gặp nhà cung cấp DES đều đặn theo lịch trình
- tìm kiếm một số công việc cụ thể mỗi tuần
- tham dự các cuộc hẹn với các nhóm khác
- tham dự phỏng vấn xin việc
- tham gia các khóa đào tạo.

Quý vị có thể theo dõi các yêu cầu hoạt động trong Kế hoạch Công việc của mình thông qua bảng hiển thị dữ liệu (dashboard) trực tuyến trên [trang mạng myGov](#).

## Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi không thể đáp ứng các yêu cầu về nghĩa vụ chung của mình?

Theo luật an sinh xã hội, quý vị có thể bị nhận các điểm trừ và bị phạt tài chính nếu quý vị không hoàn thành các yêu cầu về nghĩa vụ chung của mình. Ví dụ: mất điểm hoặc mất tiền. Để biết thêm thông tin, xin hãy truy cập vào [Điểm trừ và hình phạt khi không đáp ứng các nghĩa vụ chung](#).

Những người tham gia chương trình DES phải sẵn sàng và có thể đáp ứng các yêu cầu về nghĩa vụ chung của họ để nhận được các khoản hỗ trợ thu nhập.

Nếu quý vị không, hoặc cố tình không đáp ứng các yêu cầu của mình, các khoản hỗ trợ của quý vị có thể bị tạm dừng hoặc bị hủy bỏ.

# Bộ Quy tắc Ứng xử

Đối với tờ thông tin này, bộ quy tắc ứng xử có thể được định nghĩa là: một bộ các quy tắc, trách nhiệm hoặc tiêu chuẩn của một cá nhân hoặc tổ chức.

## Bộ quy tắc ứng xử dành cho nhà cung cấp DES là gì?

Các nhà cung cấp DES được Chính phủ Úc tài trợ phải tuân thủ các bộ quy tắc khi cung cấp dịch vụ dành cho người khuyết tật:

- Các Quy tắc về Dịch vụ và Bao gồm cho Người khuyết tật 2023 (Bộ Quy tắc Ứng xử)
- Các Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật (Bộ Tiêu chuẩn Quốc gia).

Các dịch vụ được cung cấp thông qua Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Quốc gia (NDIS) đáp ứng một bộ tiêu chuẩn khác.

## Tôi cần biết gì về bộ Quy tắc Ứng xử này?

Bộ Quy tắc Ứng xử bảo vệ những người khuyết tật nhận các dịch vụ và hỗ trợ dành cho người khuyết tật bằng cách duy trì bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.

Bộ Quy tắc Ứng xử quy định rằng khi một người cung cấp sự hỗ trợ hoặc dịch vụ cho quý vị, họ phải:

- tôn trọng quyền và sự riêng tư của quý vị
- hỗ trợ quý vị một cách an toàn
- giao tiếp cởi mở với quý vị
- nêu ra những vấn đề ảnh hưởng đến quý vị
- thực hiện các bước để ngăn chặn mọi hình thức lạm dụng và/hoặc hành vi sai trái về tình dục.

Quý vị có thể tìm thấy Bộ Quy tắc Ứng xử đầy đủ tại trang mạng [Đăng ký Pháp luật Liên bang](#).

## Bộ Quy tắc Ứng xử áp dụng cho những dịch vụ nào?

Kể từ tháng 1 năm 2024, Bộ Quy tắc Ứng xử đã được áp dụng cho các nhà cung cấp được Chính phủ Úc tài trợ để cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ dành cho người khuyết tật (ngoại trừ các dịch vụ NDIS) thông qua các chương trình hiện tại và tương lai. Điều này bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- dịch vụ việc làm dành cho người khuyết tật – giúp đỡ những người tham gia chương trình hội đủ điều kiện tìm kiếm và duy trì việc làm.
- hỗ trợ người khuyết tật – giúp đỡ người khuyết tật tìm kiếm và duy trì việc làm.
- dịch vụ tư vấn – cung cấp hỗ trợ về tinh thần cho người khuyết tật.
- dịch vụ biện hộ – thúc đẩy và bảo vệ các quyền của người khuyết tật.

Bộ Quy tắc Ứng xử được áp dụng cho chương trình DES, các nhà cung cấp DES và nhân viên của họ.

# Tôi cần biết gì về Các Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật?

Các nhà cung cấp dịch vụ dành cho người khuyết tật được yêu cầu phải tuân theo Các tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật (Các Tiêu chuẩn Quốc gia). Các Tiêu chuẩn Quốc gia giúp thúc đẩy và định hướng cách tiếp cận nhất quán trên toàn quốc nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ. Chúng tập trung vào các quyền và kết quả dành cho người khuyết tật.

Có 6 Tiêu chuẩn Quốc gia được áp dụng cho các nhà cung cấp dịch vụ dành cho người khuyết tật:

1. Các Quyền: Dịch vụ này thúc đẩy các quyền cá nhân và ngăn chặn sự lạm dụng, tổn hại, bỏ bê và bạo lực.
2. Tham gia: Dịch vụ phối hợp với các cá nhân, gia đình, bạn bè và người chăm sóc để bảo đảm sự bao gồm tích cực.
3. Kết quả của cá nhân: Các dịch vụ và hỗ trợ được đánh giá, lập kế hoạch, thực hiện và xem xét để giúp các cá nhân đạt được mục tiêu.
4. Phản hồi và khiếu nại: Ý kiến phản hồi thường xuyên được thu thập và được sử dụng để cung cấp thông tin cho việc đánh giá và cải thiện dịch vụ.
5. Tiếp cận dịch vụ: Dịch vụ quản lý việc tiếp cận, bắt đầu và kết thúc một dịch vụ một cách minh bạch, công bằng, bình đẳng và kịp thời.
6. Quản lý dịch vụ: Dịch vụ có sự lãnh đạo và quản lý dịch vụ một cách hiệu quả và có trách nhiệm để tối đa hóa kết quả cho các cá nhân.

## Nếu tôi không hài lòng với dịch vụ tôi nhận được từ nhà cung cấp DES thì sao?

Nếu quý vị cho rằng sự hỗ trợ hoặc dịch vụ quý vị nhận được từ nhà cung cấp DES của mình không tuân theo bộ quy tắc ứng xử hoặc quý vị không hài lòng với dịch vụ nhận được từ họ, quý vị nên nói chuyện với họ về mối quan ngại của mình và cố gắng giải quyết vấn đề.

Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của họ hoặc nếu quý vị cảm thấy không thoải mái khi nói chuyện trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ của mình, quý vị có thể khiếu nại. Tham khảo [Câu hỏi thường gặp về khiếu nại](#).