



就業及相關服務的操作規則

就業及相關服務提供者在提供各自與澳洲政府簽訂的合同中所概述的服務及責任時致力遵守最高標準的公正及專業操作。

在任何時候，幫助客戶獲得最佳的結果是我們優先要做的事情。我們將會盡自己最大的能力並遵守所簽合同要求、服務準則及有關參與要求來提供服務及計劃。

我們會用下列方式提供服務及計劃：

1. 通過下列各項來維護所提供的服務及計劃的完整性及良好的信譽：

- 行事誠實、小心謹慎；
- 表現合乎道德及專業並公開對我們的行動負責；
- 避免任何合理情況下預見到會給所提供的服務及計劃帶來壞名聲的實踐或活動；
- 遵守所有相關的澳洲法律，包括隱私法、公平貿易法、貿易實踐法及反歧視法。

2. 通過下列各項說明我們對客戶的承諾：

- 支持及幫助客戶：
 - 在他們尋求就業時；
 - 在他們提高就業前景的努力中，其中包括教育、培訓；
 - 在他們承擔相互責任時；
 - 在他們自願參與社區活動時；
 - 在他們穩定自己的生活方式並克服參與社區活動中的個人及社會障礙時；
- 集中我們的幫助，以幫助客戶得到最佳結果；
- 公正地對待客戶以及尊重客戶；
- 考慮客戶的個人情況及背景；
- 確保在處理土著客戶及多元文化及語言背景的客戶時文化的敏感性；
 - 包括代言服務(如合適)；
- 根據服務保證提供幫助。

3. 通過下列做到準確及相關：

- 在我們為他們提供服務期間為客戶提供持續的幫助；
- 提供有關也許會幫助他們達到最佳結果的計劃或服務的資訊；
- 確保我們有合適的地方及設施並用保密及尊重的方式提供服務；
- 確保我們所收集的關於客戶的資訊是有關的、必要的；
- 確保及時記錄有關資訊並做好保密；
- 根據客戶的情況提供幫助，同時考慮他們的個人需要及相關的參與要求；
- 在服務提供中隨客戶的情況變化而變化，以展示靈活性。

4. 通過下列做到清楚及有效的溝通：

- 確保客戶知道自己的權利及責任；
- 用可獲得的形式為殘疾人客戶提供資訊；
- 就我們作出的會影響他們的決定及時為客戶提供反饋及資訊；
- 如果索要，為客戶提供獲得我們所擁有的關於他們的相關記錄的渠道。



5. 通過確保下列各項在不帶偏見的情況下鼓勵反饋：

- 我們有投訴程序並使客戶知道這一程序；
- 工作人員尋求客戶的反饋並對客戶的反饋作出適當的回應，目的是繼續改進服務；
- 工作人員在解決客戶也許有的任何問題或顧慮時對他們提供支持；
- 把就業及工作場所關係部(Department of Employment and Workplace Relations，英文簡稱為 DEWR) 的免費顧客服務電話線(Customer Service Line)、殘疾人就業網絡(Disability Employment Network) 及職業康復服務(Vocational Rehabilitation Services，英文簡稱為 VRS) 提供者以及免費的投訴解決及介紹服務處(Complaints Resolution and Referral Service) 的有關資訊告訴客戶。

首先，我們應鼓勵客戶向我們提出任何他們也許有的任何顧慮。如果客戶對我們如何對他們的顧慮作出的反應表示不滿或者感到他們無法直接與我們討論問題，他們可打 **1800 805 260** 電話給就業及工作場所關係部的顧客服務免費電話線(如需要，可安排傳譯服務)。

如果他們對我們作為殘疾人就業網絡及職業康復服務提供者是如何對他們的顧慮作出反應的表示不滿，殘疾人就業網絡及職業康復服務處的客戶可打 **1800 880 052** 免費電話給投訴解決及介紹服務處。

如果客戶對就業及工作場所關係部是如何管理他們的顧慮的表示不滿，他們可向聯邦冤情大使辦公室(Commonwealth Ombudsman's Office) 提出投訴。