



ميثاق الممارسة المهنية الخاص بالعمل والخدمات المرتبطة به (Employment and Related Services Code of Practice)

يلتزم مقدمو خدمات العمل والخدمات المرتبطة به باتباع أعلى مستويات الإنصاف والممارسة المهنية المتخصصة، عند تقديم الخدمات والقيام بالالتزامات الميينة في ترتيب عقودهم مع الحكومة الأسترالية.

وفي جميع الأحوال، إن الأولوية بالنسبة لنا هي مساعدة الزبائن في تحقيق أفضل النتائج. سنقدم الخدمات والبرامج للزبائن بأفضل ما بوسعنا وبالتمسك بمتطلبات العقد والخطوط الرئيسية للخدمة ومتطلبات المشاركة المناسبة.

نقوم بتشغيل الخدمات والبرامج التي نقدمها بطريقة:

١. تحفظ النزاهة والسمعة الجيدة للخدمات والبرامج من خلال:

- العمل بإخلاص وجهد وتقديم الرعاية اللازمة
- التصرف بثقل وبأسلوب تخصصي، وتقبل المحاسبة على أعمالنا بشكل علني
- تجنب أي ممارسة أو نشاط يمكن أن ينظر إليهما على أنهما يجلبان سوء السمعة للخدمات والبرامج
- الالتزام بجميع القوانين الأسترالية المتعلقة بها، بما فيها الخصوصية والتجارة العادلة والممارسات التجارية وقوانين مكافحة التمييز.

٢. تظهر التزامنا اتجاه زبائننا من خلال:

- تقديم الدعم والمساعدة للزبائن
 - خلال بحثهم عن العمل
 - في بذل جهودهم لتحسين ظروف عملهم، بما في ذلك التعليم والتدريب
 - خلال قيامهم بواجباتهم المتبادلة
 - خلال قيامهم بالمشاركة التطوعية أو الإجتماعية
 - خلال قيامهم بالعمل على تثبيت ظروف حياتهم والتغلب على العقبات الشخصية والإجتماعية للمشاركة في المجتمع
- تركيز مساعدتنا لمساعدة الزبائن في تحقيق أفضل النتائج
- معاملة الزبائن بإنصاف واحترام
- الأخذ بالإعتبار ظروف وخلفيات كل فرد من الزبائن
- التأكد من الأخذ في الإعتبار الحساسية الثقافية عند التعامل مع الزبائن من السكان الأصليين والزبائن من خلفيات ثقافية ولغوية متنوعة
 - بما في ذلك توفير الإستشارة القانونية عندما يكون الأمر مناسباً
- تقديم المساعدة وفقاً ل ضمانات الخدمة.

٣. دقيقة ومناسبة من خلال :

- تقديم مساعدة متواصلة للزبائن طوال فترة تقديم خدمتنا لهم
- تقديم معلومات عن البرامج والخدمات التي قد تساعدهم في تحقيق أفضل النتائج
- التأكد من وجود أماكن ومرافق مناسبة لتقديم الخدمات مع مراعاة الخصوصية والكرامة
- التأكد من أن المعلومات التي تُجمع عن الزبائن ملائمة وضرورية
- التأكد من أن المعلومات مسجلة في الوقت المناسب ومحفوظة بسرية
- تصميم المساعدات لتتماشى مع متطلبات الزبائن مع الأخذ بعين الإعتبار احتياجاتهم الفردية ومتطلبات المشاركة المطلوبة
- إظهار المرونة في تقديم الخدمة عند تغير ظروف الزبائن.

٤. يتم التخاطب بها بوضوح وفعالية من خلال :

- التأكد من أن الزبائن على علم بحقوقهم وواجباتهم
- تقديم المعلومات للزبائن المعاقين بشكل يمكن الحصول عليها
- تقديم وجهات النظر والمعلومات في الوقت المناسب للزبائن بخصوص القرارات التي نتخذها والتي يمكن أن تؤثر عليهم
- تأمين الوصول المناسب إلى السجلات الخاصة بالزبائن، وذلك عند الطلب.



٥. تشجيع إبداء وجهات النظر بدون تحيز بالتأكد من:

- وجود نظام إجراءات للشكاوى يتم إخبار الزبائن عنه
- قيام الموظفين بالإطلاع على وجهات نظر الزبائن والرد عليها بشكل ملائم، بهدف تحسين الخدمات المستمر
- قيام الموظفين بدعم الزبائن عند معالجة أي أمر أو اهتمام لديهم
- إخبار زبائن وزارة العمل وعلاقات مكان العمل (DEWR) Department of Employment and Workplace Relations عن وجود خط خدمة الزبائن (Customer Service Line) المجاني وإخبار زبائن شبكة توظيف المعاقين Disability Vocational Rehabilitation Services (VRS) و مقدمو خدمات إعادة التأهيل المهني (DEN) Employment Network عن وجود خدمة مجانية لحل الشكاوى والإحالات (Complaints Resolution and Referral Service).

في البداية، نشجع الزبائن أن يناقشوا معنا أي اهتمام لديهم. وإذا كان الزبائن غير راضين عن كيفية تعاملنا مع اهتماماتهم، أو شعروا بأنهم لا يستطيعون بحث الأمر مباشرة معنا، فيإمكانهم الإتصال بخط خدمة الزبائن المجاني التابع لوزارة العمل وعلاقات مكان العمل على الرقم: **1800 805 260** (يمكن ترتيب حضور مترجم عند الطلب).

يمكن لزبائن شبكة توظيف المعاقين DEN وإعادة التأهيل المهني VRS أن يتصلوا بخدمة حل الشكاوى والإحالات المجانية على الرقم: **1800 880 052** إذا لم يكونوا راضين عن كيفية تجاوبنا كمقدمين لخدمات شبكة توظيف المعاقين DEN وإعادة التأهيل المهني VRS مع اهتماماتهم.

وإذا لم يكن الزبائن راضين عن كيفية تعامل الوزارة مع اهتماماتهم، فيمكنهم أن يقدموا شكوى إلى مكتب المحقق في الشكاوى التابع للكونولث (Commonwealth Ombudsman).