



Κώδικας Πρακτικής σε Απασχόληση και Σχετιζόμενες Υπηρεσίες

Οι φορείς της απασχόλησης και σχετιζόμενων υπηρεσιών δεσμεύονται στην τήρηση των πιο υψηλών επιπέδων τιμότητας και επαγγελματικής πρακτικής κατά την παροχή των υπηρεσιών και των υποχρεώσεών τους που αναφέρονται στις συμβάσεις με την αυστραλιανή Κυβέρνηση

Η προτεραιότητά μας είναι πάντοτε να βοηθούμε τους πελάτες προκειμένου να κατορθώνουν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα. Θα παρέχουμε στους πελάτες μας τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες και προγράμματα που μπορούμε και τηρούντες τις απαιτήσεις των συμβάσεών μας, τις προδιαγραφές εξυπηρέτησης και τις σχετικές απαιτήσεις συμμετοχής.

Λειτουργούμε τις υπηρεσίες και τα προγράμματα που παρέχουμε κατά τρόπο που:

- 1. Τηρούν την τιμότητα και την καλή υπόληψη των υπηρεσιών και προγραμμάτων με το να:**
 - ενεργούμε τίμια, με τη δέουσα φροντίδα και επιμέλεια
 - συμπεριφερόμαστε ηθικά και επαγγελματικά και να είμαστε ανεπιφύλακτα υπόλογοι για τις πράξεις μας
 - αποφεύγουμε πρακτικές ή ενέργειες που θα μπορούσαν να θεωρηθούν λογικά ότι δυσφημίζουν τις υπηρεσίες και τα προγράμματα
 - συμμορφωνόμαστε με τους σχετικούς νόμους της Αυστραλίας, περιλαμβανομένων του ατομικού απορρήτου, θεμιτού εμπορίου, εμπορικών συναλλαγών και των νόμων κατά των διακρίσεων.
- 2. Εκδηλώνουν τη δέσμευσή μας στους πελάτες με το να:**
 - υποστηρίζουμε και να βοηθούμε τους πελάτες
 - στην αναζήτησή τους εργασίας
 - στις προσπάθειές τους να βελτιώνουν τις προοπτικές τους εργασίας, περιλαμβανομένων επιμόρφωσης και εκπαίδευσης
 - ενώ αναλαμβάνουν τις αμοιβαίες υποχρεώσεις τους
 - ενώ αναλαμβάνουν εθελοντική ή κοινοτική συμμετοχή
 - ενώ σταθεροποιούν την κατάσταση διαβίωσής τους και ξεπερνούν προσωπικά και κοινωνικά εμπόδια στην κοινοτική συμμετοχή
 - επικεντρώνουμε την υποστήριξή μας προκειμένου να βοηθήσουμε τους πελάτες να κατορθώνουν το καλύτερο αποτέλεσμα
 - μεταχειριζόμαστε τους πελάτες δίκαια και με εκτίμηση
 - λαμβάνουμε υπόψη τις ατομικές περιστάσεις και την καταγωγή των πελατών
 - εξασφαλίζουμε πολιτιστική ευαισθησία στη συναλλαγή μας με αυτόχθονες πελάτες και πελάτες από διαφορετικές πολιτιστικές και γλωσσικές καταγωγές
 - περιλαμβανομένης και συνηγορίας όπου χρειάζεται
 - παρέχουμε υποστήριξη σύμφωνα με τις εγγυήσεις εξυπηρέτησης
- 3. Είναι σωστοί και σχετικοί με το να:**
 - παρέχουμε διαρκή υποστήριξη στους πελάτες κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησής μας προς αυτούς
 - παρέχουμε πληροφορίες σχετικά με τα προγράμματα και τις υπηρεσίες που μπορεί να τους βοηθήσει να κατορθώνουν το καλύτερο αποτέλεσμα
 - εξασφαλίζουμε ότι διαθέτουμε τις εγκαταστάσεις και τις ευκολίες κατάλληλες για την παροχή υπηρεσιών με μυστικότητα και αξιοπρέπεια
 - εξασφαλίζουμε ότι τα στοιχεία που συγκεντρώνουμε για τους πελάτες είναι σχετικά και απαραίτητα
 - εξασφαλίζουμε ότι οι πληροφορίες καταχωρούνται εγκαίρως και τηρούνται εμπιστευτικά
 - προσαρμόζουμε την υποστήριξη στους πελάτες λαμβάνοντας υπόψη τις ατομικές τους ανάγκες και τις απαιτήσεις της σχετικής συμμετοχής
 - εκδηλώνουμε ευελιξία στην παροχή εξυπηρέτησης για το λόγο ότι οι περιστάσεις των πελατών αλλάζουν

4. Επικοινωνούμε με σαφήνεια και αποτελεσματικά με το να:

- εξασφαλίζουμε ότι οι πελάτες γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και τις υποχρεώσεις τους
- παρέχουμε πληροφορίες στους πελάτες με αναπηρία με έναν προσιτό τρόπο
- παρέχουμε έγκαιρα σχόλια και πληροφορίες στους πελάτες σχετικά με αποφάσεις που παίρνουμε και οι οποίες θα μπορούσαν να τους επηρεάσουν
- παρέχουμε στους πελάτες κατάλληλη πρόσβαση σε σχετικά στοιχεία που διαθέτουμε για το άτομό τους, αν το απαιτήσουν.

5. Ενθαρρύνουμε αμερόληπτα σχόλια εξασφαλίζοντας ότι:

- διαθέτουμε μια διαδικασία επίλυσης παραπόνων που γνωστοποιείται στους πελάτες
- το προσωπικό ζητά και καταλλήλως ανταποκρίνεται στα σχόλια των πελατών με σκοπό τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών
- το προσωπικό υποστηρίζει τους πελάτες όταν αποφασίζει για ζητήματα ή προβλήματα που μπορεί να έχουν
- συμβουλευόμαστε τους πελάτες του Υπουργείου Απασχόλησης και Εργασιακών Σχέσεων (Department of Employment and Workplace Relations – DEWR) σχετικά με τη χωρίς χρέωση Γραμμή Εξυπηρέτησης Πελατών (free Customer Service Line) και, για τους πελάτες του Δίκτυου Εργασίας Αναπηρίας (Disability Employment Network – DEN) και τους φορείς της Υπηρεσιών Επαγγελματικής Αποκατάστασης (Vocational Rehabilitation Services –VRS), σχετικά με την Υπηρεσία Επίλυσης Παραπόνων και Παραπομπής (Complaints Resolution and Referral Services).

Οι πελάτες προτρέπονται, αρχικά, να συζητούν τυχόν ζητήματα που τους απασχολούν με μας. Αν οι πελάτες δεν είναι ικανοποιημένοι με το πώς ανταποκρινόμαστε στις ανησυχίες τους, ή πιστεύουν ότι δεν μπορούν να συζητήσουν τα ζητήματά τους απευθείας με μας, μπορούν να επικοινωνήσουν με τη δωρεάν Γραμμή Εξυπηρέτησης Πελατών του DEWR στον αριθμό **1800 805 260** (μπορεί να παραβρίσκεται διερμηνέας αν το ζητήσετε).

Οι πελάτες του DEN και VRS μπορούν να επικοινωνήσουν με την Υπηρεσία Επίλυσης Παραπόνων και Παραπομπών στον αριθμό **1800 880 052** αν δεν είναι ικανοποιημένοι με το πώς εμείς, ως φορείς του DEN και VRS, ανταποκρινόμαστε στις ανησυχίες τους.

Αν οι πελάτες δεν είναι ικανοποιημένοι με τον τρόπο που το DEWR διαχειρίστηκε τις ανησυχίες τους, μπορούν να υποβάλουν παράπονα στην Υπηρεσία του Κοινοπολιτειακού Συνήγορου του Πολίτη (Commonwealth Ombudsman's Office).