



ParentsNext



Australian Government

## شكاوى وثناء واقترحات

### ماذا ستفعل الوزارة؟

إذا اتصلتم بخط خدمة العملاء الوطني، سيتمكن موظف خدمة العملاء من تزويدك بالمعلومات، وإذا كان ذلك مناسباً، يمكنه الاتصال بمقدم الخدمة الخاص بك للحصول على تعليقاته سينظر بشأن ما يقلقك فوراً وبإنصاف.

إذا رفعتم شكوى لدى الوزارة وكنتم غير راضين عن الطريقة التي تم التصرف بها، يمكنكم تقديم شكوى إلى مفوض الكومنولث للشكاوى (Commonwealth Ombudsman). يمكن لمفوض الشكاوى التحقق من كيفية تعامل الوزارة مع شكاكم. يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لمفوض الكومنولث (Commonwealth Ombudsman) على: [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)

### بيان الخصوصية

معلوماتكم الشخصية محمية بموجب القانون، بما فيه قانون الخصوصية للعام 1988 (Privacy Act). توفر سياسة خصوصية وزارة التعليم والمهارات والتوظيف مزيداً من التفاصيل حول جمع المعلومات الشخصية التي تحتفظ بها الوزارة عنك وتخزينها واستخدامها والكشف عنها وكيف يمكنك الوصول إلى هذه المعلومات أو السعي لتعديلها. وتحتوي أيضاً على معلومات حول كيفية تقديم شكوى إلى الوزارة إذا كنت تعتقد أنه قد تم انتهاك خصوصيتك أو إذا كنت غير راضٍ عن الطريقة التي تم بها التعامل مع شكوى الخصوصية الخاصة بك.

### الدعم من مقدمي خدمات ParentsNext

سواء كنت مشاركاً أو منظمة مجتمعية أو مقدم خدمة محلي مشترك في برنامج ParentsNext، يمكنك توقع مستوى عالٍ من الخدمة من مقدمي خدمات ParentsNext.

تراقب وزارة التعليم والمهارات والتوظيف (الوزارة) الطريقة التي يتم بها تقديم خدمات ParentsNext بالنيابة عن الحكومة الأسترالية. يجب على جميع مقدمي خدمات ParentsNext تلبية معايير الخدمة والسلوك المنصوص عليها في ضمانات خدمات ParentsNext وفي خطط تقديم الخدمة الخاصة بهم (Service Delivery Plans). يمكن الحصول على نسخ من هذه المستندات من مقدم خدمات ParentsNext الخاص بك.

ويمكنك الحصول أيضاً على مستند ضمان خدمات برنامج ParentsNext (ParentsNext Services Guarantee) من الموقع الإلكتروني للوزارة. كما توجد خطة تقديم الخدمة لكل من مقدمي خدمات برنامج ParentsNext على صفحة روابطهم للجودة على [jobsearch.gov.au/ServiceProviders/Search](http://jobsearch.gov.au/ServiceProviders/Search)

### إذا كنت قلقاً بشأن الدعم الذي تتلقاه من مقدم خدمات ParentsNext الخاص بك، فيجب عليك:

- محاولة حل المشكلة بمناقشتها مع مقدم الخدمة الخاص بك أولاً. لدى جميع مقدمي الخدمة طرق للتعامل مع المشكلات التي تثيرها معهم.
- إذا كنت تشعر بأنك لا تستطيع مناقشة المشكلة مع مقدم الخدمة الخاص بك، أو إذا حاولت وما زلت غير راضٍ، فيجب عليك الاتصال بالوزارة.
- يمكنكم الاتصال بخط خدمة العملاء الوطني التابع للوزارة على الرقم **1800 805 260** (المكالمات مجانية من الهواتف الثابتة) أو إيضاح ما يقلقكم في المساحة المتوفرة في هذه الاستمارة، وإرسالها إلى العنوان المذكور أدناه.

## تقديم هذه الاستمارة

يمكن إكمال هذه الاستمارة وتقديمها عبر البريد الإلكتروني أو البريد.  
البريد الإلكتروني: nationalcustomerserviceline@dese.gov.au

العنوان البريدي: National Customer Service Line  
Department of Education, Skills and Employment State Office  
Reply Paid 9880  
Adelaide SA 5001

أمنح وزارة التعليم والمهارات والتوظيف الإذن  
للتشارك بالمعلومات الواردة في هذه الاستمارة مع مقدم الخدمة الخاص بي:  نعم  كلا  
إذا كنت ترغب في أن تتصل بك الوزارة أو مقدم خدمة ParentsNext الخاص بك بشأن ما يقلقك، فيرجى التأكد من إكمال  
ثلاثة من الخيارات أدناه على الأقل.

الاسم الكامل

رقم تعريف الباحث عن عمل (JSID)

رقم عميل سنترلك المرجعي (CRN)

الهاتف

الرمز البريدي

الهاتف الجوال

البريد الإلكتروني

نوع الاستفسار: (يرجى التحديد)

الشكوى/الشكاوى  الشناء  اقتراح/اقتراحات

التعليقات:

مستندات إضافية:

نعم  كلا

إجمالي عدد الصفحات الإضافية:

للمزيد من المعلومات اطلع على [dese.gov.au/parentsnext](https://dese.gov.au/parentsnext)