



Australian Government



ParentsNext

投诉、表扬与建议



ParentsNext 机构的协助

无论您是参与人、社区组织还是与 ParentsNext 合作的当地服务机构，您都能享受 ParentsNext 机构的优质服务。

教育、技能与就业部 (Department of Education, Skills and Employment) 负责为澳大利亚政府监管 ParentsNext 服务的提供方式。所有 ParentsNext 机构都必须符合《ParentsNext 服务保证》以及《服务提供计划》中列出的服务标准与行为准则。可在您的 ParentsNext 机构领取复印件。

《ParentsNext 服务保证》也可在教育、技能与就业部的网站上查阅。各 ParentsNext 机构的《服务提供计划》可在 jobsearch.gov.au/ServiceProviders/Search 的“Connections for Quality”页面上找到。

如果您对 ParentsNext 机构提供的服务有任何疑问，应该：

- 首先与您的机构沟通并尝试解决存在的问题。所有机构都有一套处理问题的程序。
- 如果您无法与您的机构讨论问题，或者您已经尝试沟通但对结果不满意，则应联系教育、技能与就业部。
- 您可以拨打教育、技能与就业部的全国客户服务热线电话 **1800 805 260**（免费固定电话），或在本表格的空白处写下您的疑虑，然后邮寄到下方提供的地址。

教育、技能与就业部会如何处理？

如果您拨打全国客户服务热线电话，一名客户服务专员将为您提供信息。服务专员会酌情联系您的机构，获取他们的意见。您的疑虑会得到快速、公正的处理。

如果您已向教育、技能与就业部提起投诉，但对处理方式不满意，则可以向联邦申诉专员 (Commonwealth Ombudsman) 投诉。申诉专员会对教育、技能与就业部的投诉处理情况展开调查。您可以访问联邦申诉专员网站：

www.ombudsman.gov.au

隐私声明

您的个人信息受到《1988 年隐私法》(Privacy Act 1988) 等法律的保护。教育、技能与就业部的隐私政策对收集、存储、使用和披露您的个人信息，以及您如何查阅和更改这些信息有更详细的说明。此外，如果您认为您的隐私受到侵犯，或者您对隐私投诉的处理方式不满意，可以通过隐私政策查阅如何向教育、技能与就业部提起投诉。

提交表格

表格填好后，可通过电子邮件或邮寄的方式提交。

电子邮件： nationalcustomerserviceline@dese.gov.au

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

我允许教育、技能与就业部（Department of Education, Skills and Employment）与我的机构分享本表格中的信息： 是 否

如果您希望教育、技能与就业部就您的疑虑联系您或您的 ParentsNext 机构，请填写以下至少三项。

姓名

求职者识别号 (JSID)

Centrelink 客户参考号 (CRN)

邮编

电话

手机

电子邮件

问题类型 (请选择)

投诉 表扬 建议

评论：

是否有附加文件：

是 否

附加文件总页数：

如需更多信息，请访问 dese.gov.au/parentsnext