



Australian Government



ParentsNext

Khiếu nại, Khen ngợi và Đề xuất



Hỗ trợ từ các nhà cung cấp ParentsNext

Cho dù bạn là một thành viên, một tổ chức cộng đồng hay nhà cung cấp dịch vụ địa phương có tham gia ParentsNext, bạn đều có thể mong đợi một dịch vụ cao cấp từ các nhà cung cấp ParentsNext.

Bộ Giáo dục, Kỹ năng và Việc làm (Bộ) giám sát cách thức các Dịch vụ ParentsNext được thực hiện cho Chính phủ Úc. Tất cả các nhà cung cấp ParentsNext phải đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ và hành vi được quy định trong Điều khoản Đảm bảo Dịch vụ ParentsNext và trong các Kế hoạch Cung cấp Dịch vụ của riêng của họ. Bản sao của các tài liệu này hiện có sẵn từ nhà cung cấp ParentsNext của bạn.

Điều khoản Đảm bảo Dịch vụ ParentsNext cũng sẵn có ở trang mạng của bộ. Mỗi Kế hoạch Cung cấp Dịch vụ của nhà cung cấp ParentsNext đều có ở trang Kết nối cho Chất lượng tại jobsearch.gov.au/ServiceProviders/Search.

Nếu bạn lo ngại về sự hỗ trợ mà bạn nhận được từ nhà cung cấp ParentsNext, bạn nên:

- Cố gắng giải quyết vấn đề bằng cách thảo luận trước tiên với nhà cung cấp của bạn. Tất cả các nhà cung cấp đều có các quy trình giải quyết để đối phó với các vấn đề mà bạn nêu lên với họ.
- Nếu bạn không thể thảo luận được (các) vấn đề với nhà cung cấp của bạn, hoặc bạn đã cố gắng mà vẫn không hài lòng thì bạn nên liên hệ với bộ.
- Bạn có thể gọi Đường dây Dịch vụ Khách hàng Quốc gia của bộ theo số **1800 805 260** (gọi miễn phí từ điện thoại cố định) hoặc nêu vấn đề lo ngại của bạn trong phần giấy trắng trên mẫu này, và gửi đến địa chỉ được liệt kê dưới đây.

Bộ sẽ làm gì?

Nếu bạn liên hệ với Đường dây Dịch vụ Khách hàng Quốc gia thì một Nhân viên Dịch vụ Khách hàng sẽ có thể cung cấp cho bạn thông tin. Khi phù hợp, họ có thể liên hệ với nhà cung cấp của bạn để lấy nhận xét từ họ. Sự lo ngại của bạn sẽ được xem xét kịp thời và công bằng.

Nếu bạn đã khiếu nại với bộ và không hài lòng với cách thức xử lý, bạn có thể khiếu nại với Commonwealth Ombudsman. Ombudsman có thể điều tra cách thức bộ xử lý đơn khiếu nại của bạn. Bạn có thể truy cập trang web Commonwealth Ombudsman tại địa chỉ:

www.ombudsman.gov.au.

TUYÊN BỐ VỀ QUYỀN RIÊNG TƯ

Thông tin cá nhân của bạn được bảo vệ bởi pháp luật, bao gồm Đạo luật Bảo mật 1988 (Đạo luật Bảo mật). Chính sách quyền riêng tư của Bộ Giáo dục, Kỹ năng và Việc làm cung cấp thêm chi tiết về việc thu thập, lưu trữ, sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân mà bộ nắm giữ về bạn và cách bạn có thể truy cập hoặc tìm cách chỉnh sửa thông tin đó. Nó cũng chứa thông tin về cách bạn có thể khiếu nại với bộ nếu bạn tin rằng quyền riêng tư của mình đã bị vi phạm hoặc nếu bạn không hài lòng với cách thức xử lý khiếu nại về quyền riêng tư của bạn.

Nộp đơn này

Mẫu đơn có thể được hoàn thành và gửi qua email hoặc bưu điện.

Email: nationalcustomerserviceline@dese.gov.au

Bưu điện: National Customer Service Line

Department of Education, Skills and Employment State Office

Reply Paid 9880

Adelaide SA 5001

Tôi đồng ý cho phép Bộ Giáo dục, Kỹ năng và Việc làm chia

sẽ các thông tin trong mẫu này với nhà cung cấp của tôi:

Có

Không

Nếu bạn muốn bộ liên hệ với bạn hoặc nhà cung cấp ParentsNext của bạn về (các) mối quan tâm của bạn, vui lòng đảm bảo bạn hoàn thành ít nhất ba trong số các tùy chọn bên dưới.

Họ và tên

Số Nhận diện tìm kiếm việc (JSID)

Số tham chiếu khách hàng Centrelink (CRN)

Mã bưu điện

Điện thoại

Di động

Email

Loại yêu cầu: (vui lòng chọn)

Khiếu nại

Khen ngợi

Đề xuất

Bình luận:

Vấn bản bổ sung:

Có

Không

Tổng số trang thêm:

Để biết thêm thông tin, xin truy cập dese.gov.au/parentsnext