



قانون خدمات ذوي الإعاقة وإدماجهم لعام 2023 - قواعد السلوك المهني

الأسئلة الشائعة لمستخدمي الخدمة

ما المقصود بقواعد السلوك المهني؟

إن قواعد السلوك المهني -يُشار إليها فيما يلي بـ«القواعد»- هي مجموعة من المعايير التي يجب أن تلتزم بها جميع جهات تقديم خدمات ذوي الإعاقة؛ تلك الخدمات التي تمولها الحكومة الأسترالية. ولا يشمل ذلك خدمات ذوي الإعاقة التي تقدمها الخطة الوطنية لتأمين ذوي الإعاقة.

ما الخدمات التي تدرج تحت مظلة قواعد السلوك المهني؟

خدمات قواعد السلوك المهني تشمل الآتي، وذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- خدمات توظيف ذوي الإعاقة.
- خدمات دعم ذوي الإعاقة.
- خدمات الاستشارات.
- خدمات الدفاع عن حقوق ذوي الإعاقة.

لمعرفة ما إذا كانت الخدمات التي تتلقاها خاضعةً لتلك القواعد أم غير خاضعة لها، يُرجى التحقق من الموقع الإلكتروني لإدارة الخدمات الاجتماعية (يُشار إليها فيما يلي بـ«الإدارة»).

ما الذي تنصّ عليه قواعد السلوك المهني؟

تنص القواعد على أنه عند تقديم الدعم أو الخدمات لذوي الإعاقة، فيجب على الجهة التي تقدم الخدمة الالتزام بالآتي:

- احترام حقوق متلقّي الخدمة وخصوصيته
- تقديم الدعم بطريقة آمنة
- التواصل بصراحة وشفافية
- طرح أيّ مشكلات تؤثر بك
- اتّخاذ خطوات لمنع أيّ شكل من أشكال الاعتداء أو التجاوز الجنسي أو كليهما.

يمكن الاطلاع على قواعد السلوك المهني الكاملة على الموقع الإلكتروني للإدارة.

ما الذي تعنيه قواعد السلوك المهني بالنسبة لي؟

إن قواعد السلوك تحمي ذوي الإعاقة الذين يتلقون خدمات المعاقين ووسائل دعمهم، وذلك عبر الحفاظ على مستوى جودة هذه الخدمات.

متى دخلت مدونة قواعد السلوك حيّز التنفيذ؟

دخلت هذه القواعد حيّز التنفيذ في شهر كانون الثاني/يناير عام 2024. دخلت قواعد السلوك المهني حيّز التنفيذ بصفتها جزءاً من القوانين الجديدة، وتُطبّق هذه القواعد على جميع خدمات ذوي الإعاقة ووسائل دعمهم الحالية والمستقبلية التي يمولها الكومنولث. ولكنها لا تشمل خدمات الخطة الوطنية لتأمين ذوي الإعاقة.

ماذا لو كان الدعم الذي أتلّقاها لا يتماشى مع قواعد السلوك المهني؟

إذا كانت وسائل الدعم أو الخدمات التي تتلقّاها لا تتماشى مع القواعد، فقد يعني ذلك أن الجهة التي تقدم الخدمة لا تفي بواجباتها. ويمكنك معالجة هذه المشكلات عبر تقديم شكوى.

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

الخطوة الأولى هي التحدّث إلى الجهة التي تقدم لك الخدمة. إذا لم تكن راضياً عن الرد، أو إذا كنت تشعر بعدم الارتياح للتحدّث إلى مقدم الخدمة مباشرةً، فيمكنك تقديم شكواك من خلال الوسائل الآتية:

- التحدث إلى [خدمة حل الشكاوى والإحالة](#) على رقم الهاتف: 1800 880 052

- الموقع الإلكتروني للإدارة.

جميع الشكاوى سرية ويمكن تقديمها دون الكشف عن الهوية. يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات بشأن هذه العملية على الموقع الإلكتروني للإدارة من خلال البحث عن «التعليقات والشكاوى».