



Australian Government

Department of Family and Community Services

قواعد خدمات المعاقين وخدماتك نسخة سهلة باللغة العربية



حول هذا الكتاب

يطلعك هذا الكتاب على كل ما يتعلق بالقواعد الإثنتي عشرة لخدمات المعاقين.

- ما هي هذه القواعد
- لماذا تُعتبر القواعد ذات أهمية
- كيف تتحقق الحكومة الأسترالية من التزام الخدمات بالقواعد
- ماذا تعني كل قاعدة من القواعد

وتجد

قائمة سريعة للقواعد الإثنتي عشرة

في نهاية هذا الكتاب

المصطلحات الرئيسية

قواعد خدمات المعاقين



القواعد هي أنظمة تعرف من خلالها الخدمات كيف تقدم لك مساعدة ذات نوعية جيدة.

خدمة توظيف المعاقين



الخدمة هي مكان تذهب إليه عندما تحتاج إلى مساعدة في إيجاد عمل ما والاحتفاظ به.

النوعية



كلمة تُعبّر عن مقدار جودة شيء ما.

فريق المراجعة



هو فريق يتكون من أفراد يقومون بزيارة خدمتك للتحقق من التزام الخدمة بالقواعد.

تمويل الحكومة الأسترالية



تمول الحكومة الأسترالية "خدمات توظيف المعاقين" سنوياً طالما التزمت هذه الخدمات بالقواعد.

خطة لإيجاد عمل



تساعدك الخدمة على وضع خطتك لإيجاد عمل. وتحدد هذه الخطة ما يلي...

- الوظائف التي تفضلها
- التدريب الذي تحتاجه
- كيفية إيجاد عمل.

بطاقة الاسم



يمكنك التعرف على العاملين بالخدمة المذكورة في هذا الكتاب لأنهم يعلقون بطاقة اسم على صدورهم.

العاملون في الخدمة



هم الأشخاص الذين يعملون في خدمة ما.

متلقو الخدمة



هم أنت وغيرك من الأشخاص الذين يحصلون على الخدمة.

حول القواعد

تعتبر **قواعد خدمات المعاقين** أنظمة تعرف من خلالها خدمات توظيف المعاقين كيفية ضمان تقديم خدمة ذات **نوعية جيدة** للمعوقين.



وتقوم الحكومة الأسترالية بتمويل خدمات توظيف المعاقين من أجل...

- مساعدة المعاقين على إيجاد عمل والحفاظ عليه
- مساندة المعاقين في عملهم.



وفي مقابل ذلك، تنتظر الحكومة الأسترالية من كل خدمة في أستراليا أن تلتزم بالقواعد.



بعض الأسئلة التي يطرحها الناس عن القواعد

?

ما هي القواعد؟

تعمل القواعد على تعريف الخدمة بكيفية ضمان أنها...

- تتعامل معك بدمائة واحترام
 - تقدم لك المساعدة المناسبة لإيجاد عمل والحفاظ عليه
 - تجد الطريقة المناسبة لمساعدتك على إيجاد العمل الذي ترغبه
 - لديها العاملين المناسبين لإجّاز العمل المطلوب
 - تدير أعمالها بصورة جيدة
- وهناك إثنتا عشرة قاعدة.

وسنقوم بشرح القواعد الإثنتي عشرة في الصفحة رقم 4.

?

لماذا تُعتبر القواعد ذات أهمية؟

تُعتبر القواعد ذات أهمية لأنها تُعرّفك بحقوقك...

- عندما تتوجه إلى خدمة ما
- عندما تقوم بالبحث عن عمل
- عندما تعمل في وظيفة ما

بعض الأسئلة التي يطرحها الناس عن القواعد

?

كيف تتحقق الحكومة الأسترالية من التزام خدمتي بالقواعد؟



يتكون فريق المراجعة من مجموعة من الأفراد الذين تلقوا تدريباً خاصاً على القواعد.

ويقوم فريق المراجعة بزيارة خدمتك سنوياً للتحقق من التزامها بالقواعد.

وعندما يتم فريق المراجعة التحقق من كل شيء، يقوم بإعداد تقرير.

ومن خلال هذا التقرير، تعرف الحكومة الأسترالية ما إذا كانت خدمتك تقوم بعمل جيد.

يمكنك معرفة المزيد عن فريق المراجعة بالاطلاع على كتيب أخبر بعنوان:

Quality Assurance and Your Service
(ضمان النوعية وخدمتك)

?

وماذا يحدث إذا لم تلتزم خدمتي بالقواعد؟



تمنح الحكومة الأسترالية الخدمة مزيداً من الوقت والمساعدة لتصحيح الأمور.

وإذا ظلت خدمتك غير ملتزمة بالقواعد، فإن الحكومة الأسترالية ستعمل معها في كتيب لإجراء تغييرات حتى يتسنى لك الحصول على خدمة ذات نوعية جيدة.

?

هل تقوم الحكومة الأسترالية بتقصي المعلومات عني؟

لا. تقوم الحكومة الأسترالية بمراجعة خدمتك فقط.

القواعد الإثنتا عشرة لخدمات المعاقين

القاعدة 1

الحصول على الخدمة

المساواة بين جميع الناس



يحق لجميع المعاقين على مختلف أنواعهم الحصول على هذه الخدمة.

يجب على خدمتك معاملتك بصورة لائقة بغض النظر عن...

- عمرك
- كونك رجلاً أو امرأة
- البلد التي قُدمت منها عائلتك
- لون بشرتك
- دينك
- احتياجاتك الإضافية

يجب أن يكون لخدمتك أنظمة عمل عادلة.

يجب أن تكون تلك الأنظمة مدونة حتى يتسنى لك الاطلاع عليها إذا رغبت في ذلك.

يمكنك طلب الاطلاع على الأنظمة في أي وقت تشاء.

إذا رفضت الخدمة إطلاعك على الأنظمة، يجب أن يكون لديها سبب مقنع للرفض.

الحصول على المساعدة المناسبة لك



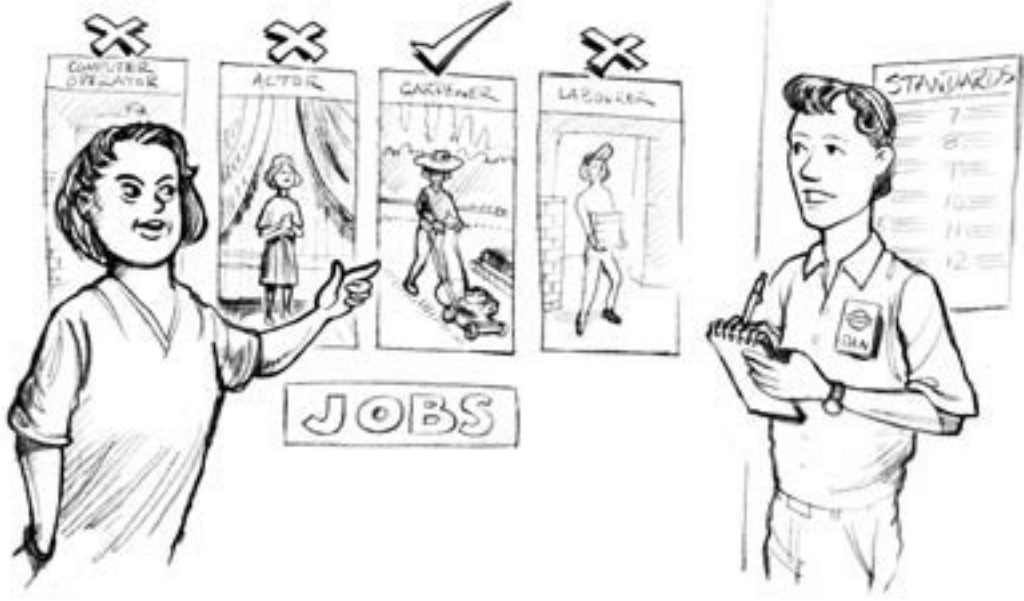
أنا تُخبر كيلى الموظفة في الخدمة بالوظائف التي تفضلها.

يتعين على خدمتك تقديم المساعدة بالطريقة الأفضل لك وليس فقط بالطريقة الأيسر لهم.

يمكن لخدمتك مساعدتك في...

- التفكير في أهدافك الخاصة بالعمل مثل...
 - نوعية العمل الذي ترغبه أو
 - عدد أيام الأسبوع التي يمكنك العمل فيها
- وضع خطة تساعدك على تحقيق أهدافك
- تنفيذ خطتك
- عمل التغييرات اللازمة لخطتك عند الحاجة.

التعبير عن رأيك



مليسا تختار الوظائف التي ترغبها.
يقوم دان الموظف في الخدمة بتدوين ذلك.
يبحث دان عن وظائف مماثلة.

- يتعين على خدمتك أن تقدم لك الخيارات.
- يتعين على خدمتك أن تأخذ رأيك في الاعتبار فيما يتعلق ب...
- نوعية الوظائف التي ترغبها
- كيفية تقديم خدمة أفضل.
- يتعين على خدمتك أن تعمل وفق ما ذكرته.

احترام خصوصيتك



يحتفظ تيم الموظف في الخدمة بسرية ملفات ريك.

يجب على خدمتك معاملة دائماً باحترام.
يجب على خدمتك الاحتفاظ بالمعلومات المتعلقة بك في مكان خاص.
إذا أرادت خدمتك الإفصاح عن المعلومات الخاصة بك لأي شخص آخر...

■ يتعين عليها إعلامك بمن ستقوم بالإفصاح له عن المعلومات

■ يتعين عليها إعلامك بسبب الإفصاح عن المعلومات

■ يتعين عليها الحصول على موافقتك

إذا لم توافق على الإفصاح عن المعلومات لشخص ما، يجب على الخدمة ألا تفصح عنها.

المشاركة في المجتمع



حصل بيل على وظيفة جديدة وسيصبح جزءاً من فريق العمل.

يتعين على خدمتك مساعدتك على...

- الاندماج في المجتمع
- استعمال الخدمات المتاحة بالمجتمع
- إيجاد عمل في المجتمع

التمتع بأهمية في المجتمع



حصلت كيم على مكافأة لتعلمها مهارات جديدة في عملها.
تعتبر مهاراتها الجديدة مهمة بالنسبة لفريق العمل كله.

تؤمن الحكومة الاسترالية بأن المجتمع يحترم الناس أكثر عندما
يردون شيئاً للمجتمع من خلال...

■ القيام بعمل مدفوع الأجر أو

■ القيام بعمل تطوعي.

ينبغي على خدمتك مساعدتك في أن يكون لك أهمية في
المجتمع من خلال...

■ مساعدتك على إيجاد عمل

■ مساعدتك على تعلم مهارات جديدة للحصول على
وظائف

■ مساعدتك على تحديث مهاراتك

■ تعزيز ثقتك في مهاراتك وقدراتك.

معالجة الخدمة لشكوى ما بأسلوب صحيح



يقدم دارن شكوى إلى الخدمة. يحضر صديقه معه لمساندته. جستن ودان الموظفان في الخدمة يصفون إلى الشكوى. يقوم دان بتدوين كل شيء لكي تتمكن الخدمة من تصحيح الأمور.

عند انضمامك للخدمة في البداية، ينبغي على الموظفين إعلامك بكيفية تقديم شكوى إذا كانت لديك مشكلة.

عندما تقدم شكوى، ينبغي على خدمتك أن...

- تصفي إليك
 - ترحب بمساعدتك
 - تساعدك في أن تشرح المشكلة
 - تحاول حل مشكلتك
 - تخبرك بأشخاص آخرين أو أماكن أخرى يمكنك عرض شكواك عليهم.
- يجب على خدمتك التعامل بسرية مع مشكلتك.

إدارة الخدمة بطريقة جيدة



يعقد فريق عمل الخدمة اجتماعاً
يناقشون كيفية تقديم خدمة أفضل.

يتعين على خدمتك تنظيم العمل وإدارته بصورة جيدة.
ينبغي على خدمتك أن...

- تكون على دراية بأحدث الوسائل وأفضلها للتعامل معك
- تستخدم تمويل الحكومة الاستراتيجية لها أفضل استخدام
- تستمر في تحسين الخدمة
- تضع خطة عمل لإدارة الخدمة بأفضل الوسائل
- إطلاعك على خطة العمل إذا رغبت في ذلك.
- ينبغي على خدمتك أن تستمع إلى رأيك وإلى رأي متلقي الخدمة الآخرين.
- وينبغي عليها أن تأخذ برأيك لتقديم خدمة أفضل.

حقوقك في المساواة بالأجر وشروط العمل



في يوم القبض، يحصل بن على أجر عادل.

ينبغي أن يحصل المعاقون على حقوق العمل نفسها التي يحصل عليها الآخرون.

لك الحق في التمتع بشروط عمل عادلة، تماماً مثل أي شخص غير معاق.

ما هي شروط العمل؟

تتضمن شروط العمل أموراً مثل...

- الأجر
- الأجازات المدفوعة الأجر
- الأجازات المرضية
- السلامة والأمان.

عندما تبدأ عملاً جديداً، يجب على خدمتك توضيح...

■ شروط العمل الخاصة بك

■ كيف يتم حساب أجرك

يمكنك الاستعانة بشخص يؤازرك أو بمدافع عن حقوقك عند التحدث إلى خدمتك.

يمكنك الاطلاع على المزيد حول الأجور العادلة في كتيب آخر

Fact Sheet: Award Based Wages

(نشرة معلومات: الأجور بناء على القرارات الصناعية)

?

التدريب والمساندة لمتلقي الخدمة

القاعدة 10

تعلم المهارات المناسبة لعملك



يقوم مايك بتعليم لي وجينا مهارات جديدة من أجل عملهما في البستنة.

يعني التدريب الجيد والمساندة اكتساب المهارات اللازمة لإيجاد العمل الذي ترغبه.

يجب على خدمتك تقديم التدريب اللازم لك...

■ لإيجاد العمل الذي سيستهويك

■ للاحتفاظ بالعمل

■ لتعلم كيفية القيام بالأعمال الجديدة

■ لتحديث مهاراتك.

القاعدة 11

اختيار العاملين وتوظيفهم وتدريبهم

اختيار موظفين على دراية بأفضل الطرق لمساعدتك



جستين لديها معلومات كثيرة عن الوظائف التي يفضلها نيك.

ينبغي على خدمتك...

- معرفة المهارات التي يحتاجها الموظفون لمساعدتك
- إيجاد الموظفين المناسبين لمساعدتك
- الحرص على تحديث الموظفين لمهاراتهم.

القاعدة 12 عدم الإساءة إلى حقوق الإنسان والحريات

12

الشعور بالأمان والاحترام



يطلب دان الموظف في الخدمة من زميل جون في العمل أن يگف عن إغاضته.

يجب على خدمتك أن تدافع عن حقوقك...

■ في العمل

■ أثناء تدريبك

يجب أن يحرص موظفو الخدمة على أن...

■ لا يؤذيك أحد

■ لا يتحدث إليك أحد بطريقة ترفضها

■ لا يسخر منك أحد بسبب إعاقتك

إذا طلبت المساعدة من خدمتك، يجب على موظفيها أن يبذلوا ما في وسعهم لمساعدتك.

دليلك السريع للقواعد الإثنتي عشرة

المساواة بين جميع الناس	الحصول على الخدمة	1
الحصول على المساعدة المناسبة لك	الحصول على الخدمة	2
التعبير عن رأيك	الحصول على الخدمة	3
احترام خصوصيتك	الخصوصية والكرامة وسريّة المعلومات	4
المشاركة في المجتمع	المشاركة والاندماج	5
التمتع بأهمية في المجتمع	مكانة ذات قيمة	6
معالجة الخدمة لشكوى ما بأسلوب صحيح	الشكاوى والنزاعات	7
إدارة الخدمة بطريقة جيدة	إدارة الخدمة	8
حقك في المساواة بالأجر وشروط العمل	شروط العمل	9
تعلم المهارات المناسبة لعملك	التدريب والمساندة لمتلقي الخدمة	10
اختيار موظفين على دراية بأفضل الطرق لمساعدتك	اختيار العاملين وتوظيفهم وتدريبهم	11
الشعور بالأمان والاحترام	عدم الإساءة إلى حقوق الإنسان والحريات	12

وسائل الحصول على المساعدة

إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية، اتصل بـ

خدمة الترجمة الهاتفية (TIS) على الرقم 131 450



إذا كنت تحتاج مساعدة لفهم هذا الكتاب، اتصل بـ

هيئة تدريب المستهلك ومساندته (Consumer Training and Support Agency)



02 4923 7419 ACT و NSW

03 9254 3433 VIC

08 8212 7771 SA

08 9385 6666 WA

07 5499 9422 NT و QLD

03 6228 0787 TAS

إذا كان هناك شخص يسيء إليك
في خدمتك أو عملك، اتصل بـ

Disability Services Abuse and Neglect
Hotline (الخط المباشر لشؤون إساءة معاملة

خدمات الإعاقة للمعاقين وإهمالها لهم)

من الثامنة صباحاً إلى الثامنة مساءً،

7 أيام في الأسبوع، على الرقم

1800 880 052

مكالمة مجانية

1800 301 130

المبرقة الكاتبة للصم TTY (مكالمة مجانية)

1800 555 677

NRS – National Relay Service

(الخدمة الوطنية لتوصيل المكالمات)

02 9318 1372

فاكس



إذا كانت لديك
شكوى، اتصل بـ

CRRS - Complaint
Resolution and Referrals

Service (خدمة حل الشكاوى

والإحالات على الرقم)

1800 880 052

مكالمة مجانية

1800 301 130

المبرقة الكاتبة للصم TTY

(مكالمة مجانية)

1800 555 677

NRS – National Relay

Service (الخدمة الوطنية

لتوصيل المكالمات)

02 9318 1372

فاكس



NATIONAL DISABILITY
ABUSE AND NEGLECT
HOTLINE



Complaints
Resolution &
Referral
Service