



Australian Government

Department of Family and Community Services

Стандарди за работа на службите за онеспособени лица и вашата служба Преглед на македонски јазик



За оваа книшка

Во оваа книшка ги имате **сите информации за 12те стандарди за работа на службите за онеспособени лица.**

- Кои се стандардите
- Зошто се важни стандардите
- Како австралиската влада проверува дали службите ги запазуваат стандардите
- На што се однесува секој стандард

Краток список на 12те стандарди

ќе најдете на крајот од оваа книшка

Клучни зборови

Квалитет



Збор кој се користи за да се каже колку е добра некоја работа.

Служба за вработување на онеспособени лица



Службата е местото каде што одите кога ви треба помош да најдете работа и да ја задржите.

Стандарди за работа на службите за онеспособени лица



Стандардите се правила кои им кажуваат на службите како да ви нудат квалитетна помош.

План за вработување



Во службата ќе ви помогнат да го подготвите вашиот план за вработување. Во планот пишува...

- што сакате да работите
- какво обучување ви е потребно
- како да најдете работа.

Финансиски средства од австралиската влада



Секоја година, австралиската влада им дава пари на службите за онеспособени лица се додека тие ги почитуваат стандардите.

Екипа за проверка на квалитетот на работата



Тоа е екипа на луѓе кои ја посетуваат вашата служба. Нивна задача е да проверат дали службата ги почитува стандардите.

Корисници на служба



Вие и други луѓе кои користат услуги на некоја служба.

Персонал на службата



Луѓето кои работат во службата.

Беџ со име



Во оваа книга можете да препознаете кои луѓе се дел од персоналот во службата затоа што тие носат беџови со нивните имиња.

За стандардите



Стандардите за работа на службите за онеспособени лица се правила кои им кажуваат на Службите за вработување на онеспособени лица како да обезбедат на онеспособените лица да им нудат **квалитетна услуга**.



Австралиската влада им дава пари на Службите за вработување на онеспособени лица...

- да им помагаат на онеспособените лица да најдат работа и да ја задржат
- да им нудат поддршка на онеспособените лица во нивната работа.



За возврат, австралиската влада очекува секоја служба во Австралија да се придржува до стандардите.

Некои прашања кои луѓето ги поставуваат во врска со стандардите



Кои се стандардите?

Стандардите и кажуваат на вашата служба...

- да заземе правилен став кога има работа со вас
- да ви ја понуди вистинската помош да најдете работа и да ја задржите
- да го најде вистинскиот начин за да ви помогне да ја добиете работата што ја сакате
- да има персонал кој е способен да ја врши работата
- да има добра управа.

Има 12 стандарди.

12те стандарди ги објаснуваме на страна 4.



Зошто се важни стандардите?

Стандардите се важни затоа што ви кажуваат какви права имате...

- кога ќе одите во некоја служба
- кога барате работа
- кога работите.

Некои прашања кои луѓето ги поставуваат во врска со стандардите



Како австралиската влада ќе знае дали мојата служба работи според стандардите?



Екипата за проверка на квалитетот на работата е група на луѓе кои се посебно обучени за стандардите.

Екипата ја посетува вашата служба секоја година за да провери дали таа работи според стандардите.

Откако Екипата за проверка на квалитетот на работата ќе ги провери сите работи, ќе напише извештај.

Овој извештај и кажува на австралиската влада дали вашата служба добро работи.

За Екипата за проверка на квалитетот на работата можете да дознаете повеќе во друга книшка:

Quality Assurance and Your Service (Одржување на квалитетот на работата и вашата служба)



Што ќе се случи ако мојата служба не ги следи стандардите?

Австралиската влада ќе и даде на службата повеќе време и помош да ги среди работите.

Ако вашата служба и понатаму не ги следи стандардите, австралиската влада тесно ќе соработува со неа за да воведи измени и да ви овозможи да добивате квалитетна услуга.



Дали австралиската влада ме проверува мене?

Не. Австралиската влада ја проверува само вашата служба.

12те стандарди за работа на службите за онеспособени лица

Стандард бр. **1**

Пристап до услуги

Рамноправност за сите



Оваа служба ја користат сите онеспособени лица.

Во вашата служба мора да постапуваат правилно со вас без разлика...

- на која возраст сте
- дали сте жена или маж
- од која земја е вашето семејство
- од која раса сте
- која е вашата религија
- какви се вашите потреби за дополнителна помош.

Вашата служба мора да има праведни правила.

Овие правила мора да бидат напишани на хартија за да можете да ги видите ако сакате.

Секогаш кога ќе сакате, можете да побарате да ги видите правилата.

Ако во службата ви речат дека не можат да ви помогнат, тогаш ќе мора да имаат добра причина за тоа.

**Треба да ја добивате
вистинската помош за вас****Ана и кажува на Кели од службата
кои видови на работа ги сака.**

Вашата служба треба да ви помогне на начинот кој е најдобар за вас, не на начинот кој е најлесен за нив.

Вашата служба може да ви помогне...

- да размислите за целите кои сакате да ги постигнете во врска со работа, на пример...
 - каков вид на работа сакате или
 - колку дена во неделата можете да работите.
- да разработите план кој ќе ви помогне да ги постигнете вашите цели
- да го следите планот
- да го обновувате планот.

Имате право да кажете што мислите

**Мелиса ги избира работите кои ги сака.
Ден од службата го запишува тоа.
Ден ќе бара такви работи.**

Вашата служба треба да ви даде можност да изберете.
Во вашата служба треба да ве сослушаат кога им
кажувате...

- какви видови на работа сакате
- како во вашата служба можат подобро да ја вршат работата.

Вашата служба треба да постапува според тоа што сте
им го кажале.

Стандард бр. **4** Приватност, достоинство и доверливост

Треба да се почитува вашата приватност



Тим од службата ги чува документите на Рик во доверливост.

Вашата служба мора секогаш да се однесуваат кон вас со почит.

Вашата служба мора да ги чува вашите податоци на сигурно место.

Ако од вашата служба сакаат да им ги дадат вашите податоци на некој друг...

- треба да ви кажат на кој сакаат да им ги дадат податоците
- треба да ви кажат зошто
- треба да ве прашаат дали тоа е во ред

Ако вие кажете дека **не** е во ред да ги покажат вашите податоци на некој друг, тогаш вашата служба не смее да ги покаже.

**Имате право да учествувате
во животот на заедницата**



**Бил има нова работа.
Тој ќе биде член во екипата.**

Вашата служба треба да ви помогне...

- да се вклучите во животот на заедницата
- да ги користите услугите во заедницата
- да најдете работа во заедницата.

Бидете важни за заедницата

Ким доби награда затоа што стекна нови способности за нејзината работа. Нејзините нови способности се важни за целата екипа.

Австралиската влада верува дека заедницата повеќе ги почитува луѓето кога тие и даваат нешто назад во вид на...

- платена работа или
- доброволна работа.

Вашата служба треба да ви помогне да бидете важни за заедницата со тоа што

- ќе ви помогне да најдете работа
- ќе ви помогне да стекнете нови способности за да најдете работа
- ќе ви помогне да ги обновува вештите способности
- ќе ви помогне да ја зголемите довербата во вашите способности и можности

Право да се направи нешто во врска со жалба



Дарен поднесува жалба против службата. Неговиот пријател дојде со него за да му даде поддршка. Џастин и Ден од службата го слушаат. Ден запишува се, за службата да може да ги среди работите.

Кога ќе се пријавите во службата, тие треба да ви кажат како да се жалите ако имате проблем.

Ако се жалите, вашата служба треба...

- да ве сослуша
- да ви помогне со задоволство
- да ви помогне да објасните во што е проблемот
- да се обиде да го реши вашиот проблем
- да ви каже на кои други луѓе или на кои други места можете да зборувате за вашата жалба.

Вашата служба мора да ја чува вашата жалба во доверливост.

Добро управување со службата

**Екипата во службата има состанок.
Зборуваат како да ја подобрат услугата.**

Вашата служба треба да биде добро организирана и да има добра управа.

Вашата служба треба ...

- да биде добро запознаена со најдобрите начини како да работи со вас
- да ги користи парите од австралиската влада на најдобар начин
- постојано да ја подобрува услугата
- да има деловен план за да работи на најдобар начин
- да ви го покаже деловниот план ако сакате да го видите.

Во вашата служба треба да слушаат што кажувате вие и другите корисници на услуги.

Тие треба да постапуваат според тоа што ќе им го кажете за да ја подобрат услугата.

Вашето право на праведна плата и услови



Денот кога се дава платата, Бен доби добра плата.

Онеспособените лица треба да ги имаат истите права на работа како и секој друг.

Имате право на **праведни услови на работа**, исто како и лицето кое не е онеспособено.



Кои се условите на работа?

Условите на работа се работи како што се...

- плата
- исплата на одмор
- боледување
- безбедност.

Кога ќе почнете на нова работа, во службата мора да ви објаснат...

- какви се условите на работа
- како се пресметува вашата плата.

Кога ќе одите да зборувате во службата, може да ве придружува лице за да ви даде поддршка или застапник.

За праведни плати можете да прочитате повеќе во една друга книшка

Fact Sheet: Award Based Wages
(Информативен лист: Плати според работна спогодба)

Стандард бр. **10** Обучување и поддршка за примателите на услуги

**Имате право да ги научите
способностите потребни
за вашата работа**



**Мајк ги учи Ли и Џина да стекнат нови
способности за нивната работа во градинарството.**

Добрата обука и поддршка значат дека ги имате
способностите за да ја добиете работата која ја сакате.

Вашата служба мора да ви го даде потребното
обучување...

- да најдете работа што ќе ја сакате
- да ја задржите работата
- да научите како да работите на нова работа
- постојано да ги обновувате вашите способности.

Стандард бр. **11** Вработување и обучување на персонал

Службата треба да има персонал кој ги знае најдобрите начини како да ви помогне



Џастин има многу информации за видовите на работа кои Ник ги сака.

Вашата служба треба..

- да знае какви способности им се потребни на персоналот за да можат да ви помогнат
- да го најде вистинскиот персонал што ќе може да ви помогне
- да обезбеди персоналот постојано да ги обновува способностите.

Стандард бр. **12** Заштита на човековите права и слобода од малтретирање

Имате право да бидете безбедни и да ве почитуваат



Ден од службата му кажува на колегата на Џон да престане да го задева.

Вашата служба мора да ви помага да ги зачувате вашите права...

- на работа
- кога се обучувате.

Тие мора да обезбедат никој да не може...

- да ве повреди
- да ви зборува на начин кој не ви се допаѓа
- да не ве почитува затоа што сте онеспособени.

Ако побарате помош од службата, тие мора да направат се што можат за да ви помогнат.

Вашиот краток список на 12те стандарди

1	Пристап до услуги	Рамноправност за сите
2	Поединечни потреби	Треба да ја добивате вистинската помош за вас
3	Донесување одлуки и избор	Имате право да кажете што мислите
4	Приватност, достоинство и доверливост	Треба да се почитува вашата приватност
5	Учествување и вклучување	Имате право да учествувате во животот на заедницата
6	Ценет статус	Правете работи кои заедницата ги смета за важни
7	Жалби и спорови	Право да се направи нешто во врска со жалба
8	Управување со службата	Добро управување со службата
9	Услови на работа	Вашето право на праведни плати и услови
10	Обучување и поддршка за примателите на услуги	Имате право да ги научите потребните способности за вашата работа
11	Вработување и обучување на персонал	Службата треба да има персонал кој ги знае најдобрите начини како да ви помогне
12	Заштита на човековите права и слобода од малтретирање	Имате право да бидете безбедни и да ве почитуваат

ПОМОШ



Ако не зборувате англиски

Телефонска служба на преведувачи (TIS) 131 450



Ако ви треба помош да ја разберете оваа книшка

Consumer Training and Support Agency
(Агенција за обука и поддршка на потрошувачите)

NSW и ACT 02 4923 7419

VIC 03 9254 3433

SA 08 8212 7771

WA 08 9385 6666

QLD и NT 07 5499 9422

TAS 03 6228 0787



Ако имате жалба

CRRS - Complaint Resolution and Referrals Service
(Служба за решавање на жалби и упатување)

1800 880 052

Повикот е бесплатен

1800 301 130

TTY (бесплатен повик)

1800 555 677

NRS – National Relay Service
(Национална релејна служба)

02 9318 1372

Факсимил



Ако некој во вашата служба или на работа ве повредува

Disability Services Abuse and Neglect Hotline (Информативна линија на Службите за онеспособени лица за малтретирање и запоставување)

8 ч. наутро – 8 ч. попладне,
7 дена во неделата

1800 880 052

Повикот е бесплатен

1800 301 130

TTY (бесплатен повик)

1800 555 677

NRS – National Relay Service
(Национална релејна служба)

02 9318 1372

Факсимил



Complaints
Resolution &
Referral
Service



NATIONAL DISABILITY
ABUSE AND NEGLECT
HOTLINE