

Codice Professionale dei Servizi di Collocamento e Servizi Connessi

I fornitori di servizi di collocamento e altri servizi connessi si impegnano ad osservare un comportamento altamente professionale ed equo nel loro lavoro rispettando gli obblighi descritti nei loro rispettivi contratti con il Governo Australiano.

La nostra priorità è sempre quella di aiutare i clienti ad ottenere i risultati migliori. Forniremo servizi e programmi ai nostri clienti al massimo delle nostre capacità, rispettando gli obblighi, le linee di condotta e i requisiti di partecipazione del caso secondo i termini del nostro contratto.

Offriamo i nostri servizi e programmi, in modo tale da:

1. **Mantenere la nostra integrità e buona reputazione per servizi e programmi nel seguente modo:**

- agendo con onestà, accortezza e diligenza
- comportandoci in maniera etica e professionale e rispondendo in modo trasparente delle nostre azioni
- evitando qualsiasi comportamento o attività che, quando ragionevolmente prevedibile, gettasse una cattiva luce sui servizi e sui programmi
- osservando tutte le leggi australiane applicabili, tra cui quelle sulla privacy, sulla correttezza e pratica commerciale e sull'anti-discriminazione.

2. **Dimostrare il nostro impegno verso i clienti nel seguente modo:**

- dando supporto e aiuto ai clienti
 - nella loro ricerca d'impiego
 - nei loro sforzi per migliorare le prospettive di lavoro, includendo istruzione e addestramento
 - quando si impegnano nei loro obblighi reciproci
 - quando si impegnano nella partecipazione al volontariato e alla comunità
 - per stabilizzare la loro situazione e superare ostacoli personali e sociali che impediscono la loro partecipazione alla vita della comunità
- concentrando la nostra assistenza per aiutare i clienti ad ottenere i risultati migliori
- trattando i clienti con equità e rispetto
- tenendo in considerazione le circostanze individuali dei clienti e il loro ambiente
- rimanendo consapevoli delle differenze culturali nei confronti di clienti indigeni e clienti di lingue e culture diverse includendo anche il patrocinio quando è il caso
- offrendo assistenza secondo i principi della garanzia di servizio.

3. **Essere precisi e pertinenti nel seguente modo:**

- offrendo assistenza continuata ai clienti per l'intera durata del nostro servizio
- fornendo informazioni su programmi o servizi che potrebbero essere loro utili per ottenere i risultati migliori
- assicurandoci di avere dei locali e delle strutture adatte per offrire servizi con riservatezza e dignità
- assicurandoci che le informazioni raccolte sui clienti siano pertinenti e necessarie
- assicurandoci che raccogliamo le informazioni sui clienti prontamente e con riservatezza
- personalizzando l'assistenza ai clienti, tenendo in considerazione le loro necessità individuali ed i requisiti di partecipazione del caso
- dimostrando flessibilità nel tipo di servizio offerto quando cambiano le circostanze del cliente.



4. Comunicare chiaramente ed in modo efficace nel seguente modo:

- assicurandoci che i clienti siano consapevoli dei loro diritti ed obblighi
- fornendo informazioni ai clienti disabili in forma accessibile
- fornendo prontamente informazioni ed eventuali risposte ai clienti sulle decisioni che prendiamo che possano riguardarli
- dando ai clienti, su richiesta, accesso adeguato ai record, in nostro possesso, che li riguardano.

5. Incoraggiare commenti indipendenti assicurandoci che:

- esista un sistema per le lamentele di cui i clienti siano al corrente
- il personale chieda e ascolti in maniera adeguata i commenti dei clienti allo scopo di migliorare continuamente il servizio
- il personale assista i clienti a risolvere problemi o difficoltà che li riguardano
- i clienti vengano informati dell'esistenza del *Free Customers Service Line* del DEWR [Department of Employment and Workplace Relations] Dipartimento dell'Occupazione e delle Relazioni Industriali, per quel che riguarda i clienti del DEN, Network per il Collocamento dei Disabili, e del VRS, Servizi di Riabilitazione all'Occupazione [Vocational and Rehabilitation Services], assicurarci che vengano anche informati dell'esistenza del Complaint Resolution and Referral Service, un servizio gratuito per le lamentele e i riferimenti ad altri servizi.

I clienti vengono incoraggiati, inizialmente, a riportare a noi qualsiasi problema. Se i clienti non sono soddisfatti sul modo in cui affrontiamo i loro problemi, o pensano di non potere discutere del problema direttamente con noi, allora possono mettersi in contatto con il servizio gratuito del DEWR, Customer Service Line al **1800 805 260** (si può richiedere l'assistenza di un interprete).

I clienti del DEN e del VRS possono mettersi in contatto con il servizio gratuito *Complaint Resolution and Referral Service* al **1800 880 052** se non sono soddisfatti del modo in cui noi, come fornitori di servizi per il DEN e il DEWR, ci siamo occupati del problema.

Se i clienti non sono soddisfatti delle misure prese dal DEWR in relazione alla loro lamentela, possono rivolgersi al *Commonwealth Ombudsman Office*.