



## Vaš vodič u rad za DOL i društveni rad

### Što je rad za DOL (Work for the Dole)?

Rad za DOL (Work for the Dole) daje vam priliku da steknete radno iskustvo dok radite nešto korisno za svoju zajednicu. To je također i odobrena aktivnost u svrhu ispunjenja uzajamnih obaveza, što znači da možete ispuniti svoje uzajamne obaveze radom za DOL i istovremeno ostvariti beneficije kao što je dobivanje kredita za naobrazbu.

Ako ste napunili 18 godina i primete NewStart, Youth Allowance, Disability Support Pension ili Parenting Payment, možete se dobrovoljno javiti za rad za DOL 'Work for the Dole'. Ako primete isplate od Centrelinka manje od godinu dana, možete se dobrovoljno prijaviti za rad za DOL kada završite obuku traženja posla u sklopu intenzivne pomoći koju vam pruža vaša članica Job Network mreže. Ako ste već neko vrijeme nezaposleni, možete se dobrovoljno prijaviti za rad za DOL kada ne budete imali nikakvu drugu aktivnost.

Za više informacija pogledajte web stranicu [workplace.gov.au](http://workplace.gov.au)

### Zašto trebam sudjelovati u tome?

Sudjelovanje u radu za DOL može biti vrlo korisno. Steći ćete znanje i sposobnost za:

- timski rad
- odgovornost
- rješavanje problema
- organizaciju
- radne postupke
- upoznavanje sa sposobnostima koje se traže na vašem lokalnom području
- predvodništvo i
- uspostavljanje mreže poznanstava.

Možete dobiti dobro i uspješno mjesto u radu za DOL bez obzira na vaše godine i iskustvo. Možete steći i pravo na kredit za naobrazbu što će vas još više približiti vašim ciljevima u ostvarenju karijere ili nalaženju posla.

### Tko će se brinuti o meni?

Vaša Job Network agencija će vas uputiti koordinatoru za društveni rad (Community Work Coordinator) (CWC). Dok CWC koordinator vodi brigu o vašem radu za DOL, Job Network agencija održava vezu s vama u vrijeme kada ste nezaposleni.

### Kakvu vrstu posla mogu raditi?

Ima puno zanimljivih gospodarskih grana i usluga u kojima možete sudjelovati dok ste u programu rada za DOL. Podatke o tome možete naći u JobSearch kioscima u Centrelinku ili ih dobiti od Job Network agencije ili od CWC koordinatora.

### U kakvim vrstama radnih obaveza se mogu naći?

#### Skrb o ljudima

Pomoć u pružanju usluga slijepima, invalidima, ljudima različitog etničkog podrijetla, starosjediocima, mladim i starim osobama u zajednici. Usluge se mogu pružati u društvenim centrima, dječjim vrtićima, predškolskim i školskim ustanovama i staračkim domovima.

#### Briga o našem naslijeđu

Restauriranje starih zgrada, uključujući i zgrade koje su na popisu kulturne baštine, građenje i restauracija povijesnih zrakoplova i brodova i bilježenje lokalne povijesti.





## Briga o okolišu

Izgradnja prostora za izlete, pješačkih staza i sigurnosnih ograda. Obnavljanje i ponovno ozelenjavanje mjesnih područja. Uređenje zaštite od požara i utočišta za zaštićene vrste.

## Briga o zajednici

Pomaganje dobrotvornim organizacijama u raznim vrstama aktivnosti kako bi im se pomoglo pružati i proširiti svoje usluge. Izgradnja osmatračnica za spasiteljske klubove, renoviranje zgrade za društveni centar i pomaganje u slučaju prirodnih katastrofa.

## Što ja imam od toga?

Sudjelovanje u radu za DOL pokazuje da ste motivirani, voljni stjecati nova znanja i sposobnosti i odani svojoj zajednici, što vam daje bolju mogućnost da se zaposlite.

Steći ćete:

- dragocjeno radno iskustvo i moći ćete pokazati poslodavcima sve svoje sposobnosti
- iskustvo na radu u područjima gdje se traže znanja i sposobnosti
- preporuke od neposrednog rukovoditelja za svoj rad
- širu mrežu poznanstva koja vam otvara veće mogućnosti.

## Kakve ja od toga imam koristi?

Dobivat ćete isplate za uzdržavanje od Centrelinka svaka dva tjedna i dodatnu pomoć za pokrivanje troškova sudjelovanja u odobrenoj aktivnosti.

Ako primate Newstart, Youth Allowance, Parenting Payment ili Disability Support Pension i sudjelujete u Radu za DOL, možete dobiti i dodatnu pomoć za pokrivanje troškova prijevoza i drugih troškova. Možete dobiti pomoć i za pokrivanje troškova čuvanja djece, prijevoz u hitnim situacijama ili zaštitnu odjeću ako vam je potrebna.

Kada uspješno završite tu aktivnost, možete dobiti i kredit za izobrazbu u iznosu do \$800 za odobrenu obuku koja će vam pomoći da poboljšate izgled za dobivanje posla.

## Koliko dugo moram sudjelovati u tome?

Uvjeti sudjelovanja ovise o vašim godinama i vrsti isplata koje primate. To obično traje šest mjeseci. Normalno radno vrijeme je od 9.00 h do 17.00 h, dva dana u tjednu, ali o tome se možete dogovoriti sa svojim CWC koordinatorom jer neke obaveze se obavljaju izvan standardnog radnog vremena.

Starosna dob / vrsta isplata	Minimalni uvjeti sudjelovanja
<b>Sudionici koji imaju uzajamnu obavezu</b>	
18 do 20 godina koji primaju puni iznos Newstart / Youth Allowance	24 sata dvotjedno u trajanju od 6 mjeseci
21 do 39 godina koji primaju puni iznos Newstart / Youth Allowance	30 sati dvotjedno u trajanju od 6 mjeseci
40 do 49 godina koji primaju puni iznos Newstart Allowance	12 sata dvotjedno u trajanju od 6 mjeseci ili 24 sata dvotjedno u trajanju od 3 mjeseca
Osobe koje primaju Parenting Payment čije najmlađe dijete ima najmanje 6 godina	12 sata dvotjedno u trajanju od 6 mjeseci ili 24 sata dvotjedno u trajanju od 3 mjeseca
18 do 49 godina koje primaju puni iznos Newstart Allowance s ograničenom radnom sposobnošću na 15 do 29 sati tjedno	12 sata dvotjedno u trajanju od 6 mjeseci ili 24 sata dvotjedno u trajanju od 3 mjeseca
<b>Jako dugo nezaposleni</b>	
18–59 godina koji primaju puni iznos Newstart ili Youth Allowance, za koje je Job Network agencija ocijenila da pokazuju opetovano izbjegavanje rada	50 sati dvotjedno u trajanju od 44 tjedna



Dobrovoljni sudionici	
50 i više godina koji primaju puni iznos Newstart Allowance	24 sata dvotjedno u trajanju od 13 tjedana ili 12 sati dvotjedno u trajanju od 26 tjedana
Primatelji Disability Support Pension; Sudionici Programa osobne potpore; Primatelji Parenting Payment čije najmlađe dijete ima manje od 6 godina	24 sata dvotjedno u trajanju od 13 tjedana ili 12 sati dvotjedno u trajanju od 26 tjedana;

### Mogu li raditi više sati?

Vaš CWC koordinator se može složiti s tim da radite više sati radeći još jedan dodatni dan ili radeći kao dobrovoljac za Društvenu djelatnu grupu (Community Action Group). Ako radite više sati ispunit ćete svoje uzajamnu obavezu i ranije završiti svoj rad. Ne možete raditi dodatne sate ako radite za DOL puno radno vrijeme.

### Što je Društvena djelatna grupa (Community Action Group)?

Kada počnete raditi za DOL možete očekivati da će vas pitati želite li raditi kao dobrovoljac u Društvenoj djelatnoj grupi. To znači da će vas pitati ako želite raditi dodatni posao kako biste pomogli u hitnim situacijama, kao na primjer u slučaju poplave, šumskog požara ili ako je drugim društvenim organizacijama potrebna hitna pomoć.

Bit ćete u sastavu ekipe koja pruža kratkoročnu pomoć u hitnim situacijama. Možete pomoći u raščišćavanju nakon tuče ili poplave. Možete pomagati vatrogascima i pomoćnim ekipama nakon šumskog požara. Ako je potrebna pomoć, možete pomagati u dostavi hrane starijim osobama ili dijeliti hranu u društvenom centru.

### Što je rad za DOL puno radno vrijeme (Full Time Work for the Dole)?

Uveden je uvjet većeg angažiranja za jako dugo nezaposlene osobe (Very Long-Term Unemployed) (VLTU). Osobe od 18 do 59 godina koje traže posao, a koje primaju puni iznos Newstart i Youth Allowance i koje su prošle po drugi put intenzivnu pomoć prilagođenu potrebama pojedinca koju pruža Job Network (Job Network Intensive Support Customised Assistance) smatraju se VLTU.

VLTU osobe koje traže posao za koje je Job Network agencija ocijenila da pokazuju opetovano izbjegavanje rada, bit će upućene na rad za DOL puno radno vrijeme (Full Time Work for the Dole) od 1100 sati. Minimalan broj radnih sati u radu za DOL puno radno vrijeme biti će 50 sati dvotjedno u trajanju od 10 mjeseci.

### Što je društveni rad (Community Work)?

Društveni rad (Community Work) omogućuje rad u ovlaštenoj dobrovoljnoj organizaciji i ostvarivanje prava na kredit za izobrazbu (Training Credit). Taj dobrovoljni rad se nudi osobama koje traže posao i primaju isplate za uzdržavanje, koje su prijavljene kod CWC koordinatora i pod njegovim su nadzorom.

Društveni rad:

- mora biti koristan za društvo i za sudionika društvenog rada
- ne smije ostvarivati nikakvu financijsku korist sudionicima iznad njihovih primanja za uzdržavanje
- može se obavljati samo na mjestima određenim za dobrovoljce.

### Tko može obavljati društveni rad?

Osobe u dobi od 18 do 65 godina koje primaju isplate za uzdržavanje imaju pravo na društveni rad. Društveni rad je još jedan način kako se može ispuniti uzajamna obaveza ako postoji zahtjev za ispunjenjem te obaveze.

### Što društveni rad pruža meni?

Osim zadovoljstva koje pruža davanje sebe zajednici, steći ćete i dragocjeno radno iskustvo i proširiti svoje poznanstvo.

Pravo na društveni rad	
18–20 godina koji primaju puni iznos Newstart Allowance ili Youth Allowance	= 200 sati u trajanju od 26 tjedana
21–39 godina koji primaju puni iznos Newstart Allowance ili Youth Allowance	= 240 sati u trajanju od 26 tjedana



40–49 godina koji primaju Newstart Allowance; roditelji; osobe stare preko 50 godina; osobe koje imaju ograničenu radnu sposobnost; ostali koji primaju isplate za uzdržavanje	=	150 sati u trajanju od 26 tjedana
---	---	-----------------------------------

### Što su krediti za izobrazbu (Training Credits)?

Kada završite posao, možete dobiti kredit za izobrazbu u vrijednosti do \$800. Tim iznosom će se platiti odobreni tip obrazovanja ili obuke kako biste bili spremniji za posao. Vrijednost vašeg kredita za izobrazbu ovisit će o ukupnom broju sati koje ste odradili kroz rad za DOL ili društveni rad.

Sudionici rada za DOL sa standardnim ili punim radnim vremenom imaju pravo dobiti \$300 od ukupnog kredita za izobrazbu kada odrade polovicu sati.

Kada završite svoju radnu obavezu, CWC koordinator će vam reći na koju vrijednost kredita za izobrazbu imate pravo. Dobit ćete i pismo cca četiri tjedna nakon završetka rada u kojem će biti potvrđen iznos na koji ste ostvarili pravo. Ne morate čekati na pismo da počnete izobrazbu. Porazgovarajte s CWC koordinatorom o tome kakve sve imate mogućnosti tako da se možete odmah upisati.

Na ovoj tablici su navedeni sati koje morate odraditi kako biste mogli ostvariti pravo na kredit za izobrazbu. Kredit za izobrazbu morate iskoristiti u roku od 12 mjeseci od završetka radne aktivnosti.

Standardni rad za DOL		
Vrijednost kredita za izobrazbu	Ako imam manje od 21 godinu	Ako imam više od 21 godinu
\$300	155 sati	195 sati
\$800	310 sati	390 sati
Rad za DOL puno radno vrijeme		
\$300	550 sati	550 sati
\$800	1100 sati	1100 sati

### Kako se koriste krediti za izobrazbu?

Da biste iskoristili kredit za izobrazbu trebate samo:

- odabrati tečaj koji vas zanima—zamolite CWC koordinatora da vam u tome pomogne
- dobiti odobrenje od CWC koordinatora
- pristupiti nekoj organizaciji za izobrazbu koja nudi određeni tečaj i upisati se
- zatražiti fakturu od organizacije za izobrazbu
- predati fakturu svom CWC koordinatoru.

Organizacija za izobrazbu može poslati fakturu izravno vašem CWC koordinatoru koji će platiti školarinu.

### Što još trebam znati?

Svi sudionici rada za DOL i neki sudionici društvenog rada morat će sklopiti sporazum o obaveznim aktivnostima za Newstart ili za Youth Allowance. Ako primete Parenting Payment, a najmlađe dijete vam je napunilo šest godina, od vas će se tražiti da sklopite Sporazum o obavezama (Activity Agreement). Dobrovoljci mogu birati žele li sklopiti Sporazum o dobrovoljnim radnim obavezama (Volunteer Activity Agreement).

### Što je Sporazum o obavezama (Activity Agreement)?

Kada podnesete zahtjev za dobivanje isplata za uzdržavanje, sa Centrelinkom morate sklopiti Sporazum o obavezama. Sporazumom se opisuje kakvu vrstu pomoći će vam pružiti Centrelink i druge organizacije i navodi popis obaveza koje morate poduzeti ako želite primati isplate za uzdržavanje.

Ako se od vas traži da radite za DOL, to će biti uključeno u vaš Sporazum o obavezama. Ako se oglušite na te obaveze, mogu se primjeniti kaznene mjere koje uključuju smanjenje ili prestanak plaćanja. Sporazum o obavezama se po potrebi može promijeniti ako se vaša situacija promijeni.



## Koje su moje obaveze na temelju Sporazuma o obavezama?

Kada potpišete Sporazum o obavezama (Activity Agreement), imate nekoliko obaveza, među kojima su:

- obavljati rad za DOL ili društveni rad
- raditi u suradnji sa svojim neposrednim rukovoditeljem i drugim članovima ekipe i
- imati dužno poštovanje prema imovini i opremi.

Izostajanje u obavljanju rada za DOL ne kažnjava se ako za to postoji valjani razlog. Ako ne možete doći u određeni dan, trebate obavijestiti neposrednog rukovoditelja dovoljno unaprijed i dostaviti dokumente kojim se potvrđuje razlog nedolaska, kao što je pismo za intervju za posao ili potvrda o isplati ako ste radili. Ako ste izostali zbog bolesti, morate što prije obavijestiti svog neposrednog rukovoditelja o tome i donijeti liječničku potvrdu nakon povratka na posao.

## Što ako imam problema koji me u tome ometaju?

Uvijek je lakše ako porazgovarate o svojim problemima sa svojim neposrednim rukovoditeljem ili sa CWC koordinatorom. I jedan i drugi vam mogu pružiti savjet ili pomoć ili vas uputiti na mjesta gdje možete dobiti specijaliziranu pomoć kako biste mogli uspješno nastaviti ispunjavati svoju obavezu. Vaš neposredni rukovoditelj neće niti sa kime razgovarati o vašim osobnim problemima osim ako vi izrazite takvu želju.

## Što ako ne mogu ispuniti svoje obaveze?

Vaš neposredni rukovoditelj će pokušati uspostaviti vezu s vama i saznati o kakvom se problemu radi i napraviti s vama plan da se stvari ponovno dovedu u red. Ako vas rukovoditelj pokušava nazvati, molimo vas javite se. Jako je važno naći načina da porazgovarate o problemima sa svojim rukovoditeljem.

Ako ne odgovorite ili ne želite stvari ponovno dovesti u red, vaš neposredni rukovoditelj će obavijestiti CWC koordinatora da se ne držite svojih obaveza, a koordinator će uputiti izvještaj Centrelinku. Taj izvještaj se zove Izvještaj o ispunjavanju obaveze (Participation Report).

## Što će Centrelink učiniti?

Centrelink će razmotriti Izvještaj o ispunjavanju obaveze, u kojem je izneseno na koji način niste ispunili svoje obaveze.

Centrelink će pokušati stupiti u vezu s vama i kroz razgovor s vama pokušati saznati koji su razlozi da niste učinili ono što je potrebno. Ako ne uspije uspostaviti vezu s vama prije sljedeće isplate, plaćanje će biti prekinuto dok se ne obavi razgovor s vama, što obično bude kada donesete predati obrazac za plaćanje. Bolje je što prije porazgovarati sa Centrelinkom kako ne bi došlo do kašnjenja u isplati.

Kada Centrelink obavi razgovor s vama (taj razgovor ponekad može uključiti i vašu agenciju kao treću stranu radi toga da agencija bude upoznata sa svim činjenicama), morat ćete otići na sastanak u agenciju i dogovoriti se da ponovno otpočnete obavljati aktivnosti u sklopu svoje obaveze. Ako ne dođete na taj sastanak, isplate vam se mogu početi smanjivati dok ne dođete na taj sastanak. Taj novac vam neće biti vraćen, zato trebate otići na sastanak bez odgađanja.

Ako Centrelink zaključi da niste ispunili svoje obaveze, može se u evidenciju unijeti da ne ispunjavate svoje obaveze. Ako vam se evidentiraju tri ili više propusta u ispunjenju obaveza u razdoblju od 12 mjeseci, isplate vam mogu biti obustavljene u narednih osam tjedana. Centrelink će vam to objasniti kada bude obavljen razgovor s vama.

Ako ste u svom Sporazumu o obavezama potpisali da ćete sudjelovati u radu za DOL puno radno vrijeme (Full Time Work for the Dole), plaćanja vam mogu biti obustavljena osam tjedana ako se ne pridržavate toga, a za to nemate valjani razlog.

Ta vrsta sankcije se primjenjuje ako:

- ne počnete obavljati zadanu obavezu
- ne dođete i ne sudjelujete u cijelosti u tim obavezama ili
- učinite nešto što ne treba dok ste u obavezi vršenja te aktivnosti.



Ako izgubite pravo na isplate u trajanju od osam tjedana, ne možete više 'izbrisati' učinjeno kako biste izbjegli odsluženje kazne.

Vaša suglasnost za sudjelovanje je evidentirana u Sporazumu o obavezama. Morate ispuniti sve uvjete kako biste imali pravo primati Newstart ili Youth Allowance i dodatno dvotjedno plaćanje za obavljanje rada za DOL.

### **Promjene od 1. srpnja 2006.**

Od 1. srpnja 2006. Australaska vlada uvodi važne promjene u sustav isplata primanja za uzdržavanje kako bi pomogla ljudima da se prebace u područje plaćenog rada.

Ove promjene uključuju ostale vrste pomoći kroz bolje usluge, veće financijske inicijative i neke nove uvjete vezane za obaveze. Uvedeno je više mjesta u uslugama za zapošljavanje, zatim novi sustav udovoljavanja uvjetima i novi propisi kriterija podobnosti za korisnike primanja za uzdržavanje (osobito roditelja, invalida, zrelijih osoba i dugoročno nezaposlenih osoba).

Za više informacija o ovim promjenama, pogledajte web stranicu [australia.gov.au/movingintowork](http://australia.gov.au/movingintowork).

### **Što će se dogoditi s mojim primanjima za uzdržavanje ako nađem posao sa skraćenim radnim vremenom?**

Uvedena je nova provjera prihoda, što znači da možete zadržati više svog dodatka ako radite skraćeno radno vrijeme.

### **Koje mi se usluge nude?**

Uz postojeće Job Network i druge usluge za zapošljavanje, ima i drugih usluga koje će vam pomoći da se pripremite za traženje posla i nađete posao. Za neke osobe te usluge mogu uključiti:

- pripremu za zaposlenje (Employment Preparation), i
- ocjenu sposobnosti za određeni posao (Job Capacity Assessments).

### **Što je priprema za zaposlenje?**

Priprema za zaposlenje (Employment Preparation) nova je usluga koju pružaju Job Network agencije za roditelje, skrbnike i osobe zrelije dobi. Tim programom se pruža praktična pomoć kako biste stekli sposobnosti ili unaprijedili kvalifikacije, što bi vam olakšalo da nađete posao.

Ako Job Network agencija odluči da na to imate pravo, od vas će se tražiti da sudjelujete u pripremi za traženje zaposlenja kako biste se mogli pripremiti za rad. Ove usluge će biti skrojene prema pojedinačnim okolnostima.

### **Što je ocjena radne sposobnosti?**

Ako ste bolesni ili imate neki zdravstveni problem koji vam onemogućuje naći ili zadržati posao, vaš pružatelj usluga za zapošljavanje ili Centrelink može vas uputiti na procjenu radne sposobnosti (Job Capacity Assessment).

Nova procjena će pomoći da se utvrdi koje usluge su vam potrebne kako biste prebrodili prepreke koje vam stoje na putu do zaposlenja. Ta procjena će također omogućiti da se brzo utvrdi kakva vam je radna sposobnost. Procjenitelj radne sposobnosti (Job Capacity Assessor) će organizirati da ponuđene usluge odgovaraju vašim potrebama kako biste mogli naći posao i zadržati ga.

### **Kakva se dodatna pomoć nudi?**

Ako ste nezaposleni već 12 mjeseci ili je utvrđeno da imate specifične probleme vezane za nalaženje posla, možete biti upućeni na dodatnu pomoć skrojenu prema vašim potrebama. Ta pomoć može uključiti preporuku za intenzivnu pomoć koju pruža Job Network ili preporuku u druge specijalizirane službe za zapošljavanje.

### **Podrobnije informacije**

Za više informacija o radu za DOL (Work for the Dole) i društvenom radu (Community Work), nazovite Dežurnu službu za usluge zapošljavanja (Employment Services Information Line) na **13 62 68** ili pogledajte web stranicu [workplace.gov.au](http://workplace.gov.au).



### **Vaše pravo na privatnost**

Osobni podaci su zaštićeni *Zakonom o privatnosti (Privacy Act 1988)* i ne smiju se iznositi ako za to ne postoji ovlaštenje.

Ako primete isplate za uzdržavanje, *Zakon o socijalnoj skrbi (Social Security (Administration) Act 1999)* daje ovlaštenje da se vaši podaci smiju iznositi.

Da bi vam se mogle pružati usluge za zapošljavanje, vaši podaci se mogu razmjenjivati s drugim pružateljima usluga koji vam, po ugovoru, pružaju pomoć, kao što su Ministarstvo za zapošljavanje i odnose na radu (Department of Employment and Workplace Relations) (DEWR), Centrelink i druga ministarstva i službe Australske vlade.

Zajedničko korištenje podataka je važno jer se time omogućuje ministarstvima i službama Australske vlade da vam pruže najprikladnije usluge koje su vama potrebne.

Za više informacija o privatnosti obratite se svom pružatelju usluga, DEWR-u ili pogledajte web stranicu **[privacy.gov.au](http://privacy.gov.au)**.

### **Jamčenje usluga**

CWC koordinator će vam pružati usluge vezane za rad za DOL i nalaženje mjesta za društveni rad. Te usluge će biti prilagođene vašoj situaciji, podrijetlu, potrebama i znanju i sposobnostima.

Na razgovoru vezanom za Sporazm o obavezama, možete očekivati da će vam CWC koordinator:

- reći koja su vaša prava i obaveze
- pružiti informacije o tome kako možete ostvariti kredit za izobrazbu (Training Credits) i pasoš za zaposlenje (Passport to Employment)
- brzo naći mjesto u programu rada za DOL, koje će, ako je moguće, odgovarati vašim prioritetima i kvalifikacijama
- reći kako možete dobiti mjesto u okviru društvenog rada
- osigurati usluge tumača na sastanku, ako vam je potreban.

Ako sudjelujete u radu za DOL ili društvenom radu, bit će vam pružena:

- pomoć i kvalitetan nadzor
- prilika da proširite i primijenite svoja znanja i sposobnost, ako je moguće
- prilika da uspostavite odnos s drugima
- radna sredina koja vam pruža sigurnost
- oprema koja vam je potrebna da možete obavljati djelatnosti, uključujući i zaštitnu odjeću
- odgovori na pitanja o radnom mjestu na koje ćete biti postavljeni
- pomoć da nađete tečaj gdje ćete moći koristiti stečeni kredit za izobrazbu, ako na to imate pravo
- pomoć da se izvrši ocjena znanja i sposobnosti stečenih prilikom obavljanja radne obaveze i
- pomoć da dobijete preporuke.

Ako niste zadovoljni uslugama koje su vam pružene, najprije o tome trebate porazgovarati sa svojom Job Network agencijom. Ako i nakon toga niste zadovoljni, trebate nazvati Telefonsku službu Job Network za rad sa strankama na **1800 805 260**. Osoblje će se potruditi da brzo i pravedno riješi vaš problem.

### **Pravilnik rada u pružanju usluga zapošljavanja i drugih usluga vezanih uz to**

Pravilnik rada u pružanju usluga zapošljavanja i druge usluge vezanih uz to predstavlja sastavni dio ugovora agencije članice Job Network mreže i Australske vlade. U pravilniku je navedeno kako će vam Job Network pružati svoje usluge.

Možete očekivati:

- usluge visoke kvalitete
- profesionalizam i integritet
- povjerljivost i privatnost
- pristojan odnos i uzimanje u obzir vaših potreba i podrijetla
- pravednost u radu sa svim strankama



- jasnu i pravovremenu komunikaciju.

Primjerak pravilnika rada možete zatražiti od CWC koordinatora ili u uredu Centrelinka. Može ga se naći i na web stranici **workplace.gov.au**.

Ako niste zadovoljni uslugama koje vam pruža CWC koordinator, najprije trebate s njim/njom porazgovarati o tome.

Ako i nakon toga ne budete zadovoljni, nazovite Telefonsku službu za usluge strankama na **1800 805 260**. Razgovarat ćete s DEWR-ovim službenikom za rad sa strankama u glavnom gradu države ili teritorija iz koje zovete. Ta osoba će pokušati problem riješiti brzo i na taktičan način.

Možete i poslati pismo na:  
Customer Service Officer  
Department of Employment and Workplace Relations  
GPO Box 9879  
IN YOUR CAPITAL CITY

CWC koordinator bi vas trebao obavijestiti o Pravilniku rada u pružanju usluga zapošljavanja i drugih usluga (Employment and Related Services Code of Practice) u kojem stoji na koji način će vam usluge biti pružane. Primjerak tog Pravilnika možete dobiti od svog CWC koordinatora.