

## Garantía de servicio para jobactive Voluntarios

*Esta Garantía de servicio para jobactive refleja las expectativas del Gobierno Australiano con respecto a los proveedores de jobactive. Establece el nivel mínimo de servicios que pueden esperar recibir todos los buscadores de trabajo voluntarios.*

El Gobierno Australiano presta una serie de servicios para ayudar a las personas que buscan trabajo. El gobierno ofrece jobactive a través de una red nacional de proveedores de jobactive y la gente que necesita asistencia para encontrar trabajo puede tener acceso a diversos tipos de ayuda basados en sus necesidades individuales. El objetivo principal de jobactive es fomentar una participación más intensa de la fuerza laboral y ayudar a que más buscadores de trabajo pasen de recibir beneficios sociales a trabajar.

### Qué puede esperar de su proveedor de jobactive

Su proveedor de jobactive:

- lo ayudará a preparar su curriculum vitae
- le informará acerca de oportunidades laborales en su área
- lo ayudará a comprender cuáles son las habilidades que necesitan los empleadores locales
- lo derivará a empleos
- prestará los servicios establecidos en el Plan de Prestación de Servicios
- lo tratará de manera justa y respetuosa
- prestará servicios teniendo en cuenta las diferencias culturales.

Como buscador de trabajo voluntario, obtendrá hasta seis meses de asistencia y deberá participar activamente para permanecer registrado. Debe asegurarse de informar a su proveedor de jobactive si cambia su situación, porque quizás pueda ser elegible para recibir más asistencia.

### Su información personal es confidencial

Su información personal está protegida por ley, incluida la *Privacy Act 1988* (Ley de Privacidad de 1988). Su proveedor de jobactive solo facilitará a los empleadores información sobre usted que guarde en relación con oportunidades laborales, o si le da permiso, relativa a su empleo con ellos.

Su proveedor de jobactive también puede suministrar información a otros departamentos del gobierno de ser necesario, para asegurarse de que usted reciba el nivel de apoyo correcto. Dichos departamentos tal vez se comuniquen con su empleador para verificar que la información que tengan sea correcta.

Puede solicitar acceso a la información que el proveedor de jobactive tenga acerca de usted y hacerla corregir de ser necesario.

### Elogios, sugerencias o quejas

Sus opiniones acerca del servicio que recibe son importantes. The Department of Jobs and Small Business (Departamento de Empleos y Pequeñas Empresas) y su proveedor de jobactive aprecian los comentarios que quiera realizar.

Si no cree que recibe la ayuda correcta y le gustaría presentar una queja, en primer lugar hable con su proveedor de jobactive. El proveedor le ofrecerá un proceso justo para la presentación de comentarios y tratará de resolver sus preocupaciones.

Si cree que no puede hablar con su proveedor de jobactive, o aún no está conforme, puede ponerse en contacto con la National Customer Service Line (Línea Nacional de Atención al Cliente) del Department of Jobs and Small Business, al 1800 805 260 (llamada gratuita desde teléfonos fijos) o enviar un mensaje de correo electrónico a [nationalcustomerserviceline@jobs.gov.au](mailto:nationalcustomerserviceline@jobs.gov.au).

Si desea hacer sugerencias para mejorar el servicio que recibe o le gustaría elogiar la ayuda que obtiene, comuníquese con su proveedor de jobactive o llame a la National Customer Service Line.

Si algo le preocupa con relación a sus pagos de ayuda los ingresos, debería ponerse en contacto con el Department of Human Services (Departamento de Servicios Humanos). Los datos de contacto del Department of Human Services se encuentran en [www.humanservices.gov.au](http://www.humanservices.gov.au).