



# Refugiados recién llegados: qué necesita saber y hacer

Proporcionamos pagos y servicios para ayudarlo a establecer su vida en Australia. Para continuar recibiendo su pago, debe cumplir ciertas cosas, que llamamos mutual obligation requirements (requisitos de obligaciones mutuas).

## Información importante

Debe informarnos sobre cualquier cambio en su situación, ya que esto podría afectar su pago.

Durante las primeras 12 semanas desde la fecha de su llegada a Australia, estará exento de los mutual obligation requirements, para ayudarlo a establecerse en el país.

Después de 12 semanas, tendremos una reunión con usted y, en la mayoría de los casos, elaboraremos un Job Plan (Plan de Empleo). Dicho Job Plan incluirá actividades que debe realizar para continuar recibiendo su pago. Esas actividades lo ayudarán a integrarse a la vida en Australia. Debe asistir a esta cita, y luego, deberá informar a Centrelink periódicamente. Si no lo hace, su pago puede suspenderse.

En la mayoría de los casos, no lo derivaremos a un proveedor de servicios de empleo y no necesitará buscar trabajo hasta que haya estado en Australia durante 12 meses.

Algunas personas son derivadas a un proveedor después de la exención de 12 semanas. Si eso sucede, debe asistir a las citas y negociar un Job Plan con el proveedor o su pago puede suspenderse.

Si desea recibir ayuda para encontrar trabajo más rápidamente, puede solicitar la derivación a un proveedor de servicios de empleo a partir de las 6 semanas de su llegada a Australia.

## A su llegada

Su trabajador social nos informará cuando usted haya llegado a Australia. Le informará sobre su nueva cita para presentar una solicitud de pago.

Dicha cita se organizará dentro de los 3 días hábiles de su llegada a Australia o cuando llegue a su destino final en Australia. En general, esta cita será por teléfono. Debe asistir a esta cita.

En esta cita, nuestro personal lo ayudará a solicitar el pago adecuado para su situación.

Si no tiene alguien que lo ayude, llame al **131 202** para hablar con nosotros en su idioma. Organizaremos su cita.

Programaremos otras citas para usted. Es importante que asista a todas sus citas, o su pago puede suspenderse.

Lo invitaremos a un seminario para que conozca nuestros pagos y servicios. Le recomendamos que asista al seminario, porque aprenderá información importante sobre su pago. Puede decidir si desea asistir o no.

## Infórmenos sobre cualquier cambio

Mientras reciba pagos de nuestra parte, debe informarnos si su situación cambia, porque su pago podría verse afectado. Debe hacerlo dentro de los 14 días de que se produzca el cambio.

Infórmenos si:

- cambia sus datos personales o de contacto

- cambia de dirección
- se separa de su pareja o tiene una nueva pareja
- comienza a o deja de cuidar a un niño, incluido si tuvo un bebé
- realiza trabajo remunerado
- está enfermo, lesionado o tiene una discapacidad.

Le enviaremos una carta si necesitamos información adicional acerca de usted. Enviaremos la carta a su dirección o a su cuenta de myGov. Tendrá 14 días para proporcionarnos la información o su pago puede suspenderse. Si necesita ayuda para entender la carta, puede llamarnos al **131 202**.

## A las 12 semanas

Nos reuniremos con usted después de que haya estado en Australia por 12 semanas. En esta cita:

- verificaremos para asegurarnos de que su situación no haya cambiado
- prepararemos un Job Plan con usted (si es necesario)
- le informaremos sobre sus mutual obligation requirements
- le informaremos sobre sus requisitos de informes y cómo informarnos
- podemos derivarlo a un proveedor de servicios de empleo, si desea ayuda para conseguir trabajo antes de los 12 meses
- lo derivaremos a servicios de empleo obligatorios (si es necesario).

Debe asistir a esta cita, o su pago puede suspenderse.

## Job Plan

Si no recibe una derivación a servicios de empleo obligatorios, elaboraremos un Job Plan con usted, que será válido por 12 meses desde la fecha de su llegada a Australia. Se trata de un acuerdo que establece las actividades que deberá realizar para ayudarlo a establecer su vida en Australia.

Le hablaremos acerca de las actividades que puede elegir. Debe aceptar realizar como mínimo una actividad.

Las actividades pueden ser:

- participar en el Humanitarian Settlement Program
- aprender inglés por medio del Adult Migrant English Program
- participar en Workforce Australia
- efectuar otras actividades laborales, de estudio o de capacitación, según sus requisitos de participación.

Debe llevar a cabo las actividades de su Job Plan para seguir recibiendo su pago.

Si no puede hacer ninguna de las actividades, debe informarnos con anticipación. Si no nos informa, su pago puede suspenderse.

## Qué debe hacer después de la semana 12

Para continuar recibiendo su pago, debe:

- asistir a todas sus citas
- efectuar las actividades de su Job Plan
- informarnos que está cumpliendo con las actividades
- informarnos si recibe ingresos por empleo.

Para seguir recibiendo su pago cada quincena, debe llevar a cabo la actividad acordada y asistir a sus citas. Si no puede ir a una cita con Centrelink o con el proveedor, debe informarnos a nosotros o al proveedor inmediatamente.

Le diremos con qué frecuencia debe informarnos. Puede informarnos llamando al **131 202**, yendo a un centro de servicios o usando su cuenta de Centrelink vinculada a myGov.

## Employment Services Assessment

Si está enfermo, lesionado o tiene una discapacidad que afecta el tipo de trabajo que puede hacer o la cantidad de horas que puede trabajar, podemos organizar una Employment Services Assessment.

Esta evaluación nos ayuda a comprender la cantidad de horas que puede trabajar y qué tipo de ayuda para empleo es la más adecuada para usted.

Deberá proporcionarnos evidencia médica antes de que organicemos una Employment Services Assessment para usted.

Avísenos si no puede asistir a su cita. Puede llamarnos al **131 202**.

## Cuando haya estado en Australia durante 12 meses

Tendrá una cita con nosotros una vez que haya estado en Australia durante 12 meses si todavía no está inscrito en los servicios de empleo obligatorios.

En dicha cita, verificaremos su situación y lo derivaremos a Workforce Australia. Debe asistir a esta cita, o su pago puede suspenderse.

## Participar en Workforce Australia

Workforce Australia es un servicio de empleo que puede ayudarlo a prepararse para buscar empleo. Tiene un servicio en línea y una red de proveedores para ayudarlo a:

- escribir su currículum
- prepararse para entrevistas
- desarrollar habilidades que necesitan los empleadores locales
- ayudarlo a encontrar empleo.

Tiene que participar en Workforce Australia después de haber estado en Australia por 12 meses. No obstante, puede decidir participar en Workforce Australia a partir de las 6 semanas de su llegada a Australia, si desea encontrar empleo más rápidamente.

Si reúne los requisitos para Inclusive Employment Australia (Empleo inclusivo Australia), el programa Transition to Work (Transición al trabajo) o el Remote Australia Employment Service (Servicio de empleo en zonas remotas de Australia), lo derivaremos después de que haya estado 12 semanas en Australia. Tendrá que efectuar las actividades de su Job Plan o su pago puede suspenderse.

Es posible que algunos de sus familiares sean elegibles para estos programas. Tendrán que llevar a cabo las actividades del Job Plan de ellos, según su situación.

## Rent Assistance

Cuando comience a pagar el alquiler, es posible que pueda recibir Rent Assistance. Se trata de un pago adicional para ayudarlo con el costo del alquiler. No es necesario que presente una solicitud, le enviaremos el pago automáticamente si reúne los requisitos.

Cuando nos informe su dirección, le preguntaremos cuánto paga de alquiler. Usaremos esta información para calcular el monto de Rent Assistance que puede recibir.

Es posible que le pidamos que nos proporcione un comprobante del monto que paga de alquiler. Puede entregarnos un contrato de alquiler o completar un Rent Certificate, si se lo pedimos.

## Para obtener más información

- Para pagos y servicios de Centrelink, llámenos al **131 202** para hablar con nosotros en su idioma. Necesita su Customer Reference Number (CRN) cuando nos llame. Si no ingresa o no conoce su CRN, escuchará la grabación en inglés 3 veces. Después de la tercera vez, la voz dirá: "What language please?" (¿Qué idioma necesita?). Diga su idioma y lo conectarán con alguien que hable su idioma.
- visite **[servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage)** donde puede leer, escuchar o mirar videos con información en su idioma
- llame al **132 011** para comunicarse con Medicare y al **131 272** para Child Support. Háganos saber si necesita un intérprete, y organizaremos este servicio de manera gratuita
- visite un centro de servicios. Háganos saber si necesita un intérprete, y organizaremos este servicio de manera gratuita.

Nota: las llamadas desde el teléfono de su domicilio a números que comienzan con "13" desde cualquier parte de Australia se cobran a una tarifa fija. Esa tarifa puede variar del costo de una llamada local y también puede variar entre los proveedores de servicios telefónicos. Las llamadas desde el teléfono de su domicilio a números que comienzan con "1800" son gratuitas. La duración de las llamadas desde teléfonos públicos o celulares se puede medir y cobrar a una tarifa más elevada.

## Descargo de responsabilidad:

La información contenida en esta publicación está destinada únicamente como una guía para pagos y servicios. Es su responsabilidad decidir si desea solicitar un pago y presentar una solicitud con respecto a sus circunstancias particulares.



# Newly arrived refugees – what you need to know and do

We provide payments and services to help you settle into life in Australia. To keep getting your payment, you must do certain things, we call these mutual obligation requirements.

## Important information

You need to tell us about any changes in your circumstances as they may affect your payment.

During the first 12 weeks from the date you arrive in Australia, you will be given an exemption from mutual obligation requirements to help you settle into the country.

After 12 weeks we will meet with you and, in most cases, make a Job Plan. This Job Plan will have activities that you must do to keep getting your payment. These activities help you settle into life in Australia. You must go to this appointment, and after that you will need to report to Centrelink regularly. If you don't, your payment may stop.

In most cases, we will not refer you to an employment services provider and you will not need to look for work until you have been in Australia for 12 months.

Some people are referred to a provider after the 12 week exemption. If that happens, you must attend appointments and negotiate a Job Plan with the provider or your payment may stop.

You can ask to be referred to an employment services provider from 6 weeks after you arrive in Australia if you want help to find work sooner.

## When you arrive

Your case worker will tell us when you have arrived in Australia. They will let you know about your new claim appointment.

This appointment will be within 3 business days of you arriving in Australia or when you reach your final destination in Australia. This appointment will usually be by phone. You must go to this appointment.

At this appointment, our staff will help you claim the right payment for your situation.

If you do not have anyone to help you, call **131 202** to speak to us in your language. We will book the appointment for you.

We will make some other appointments for you. It is important that you go to all your appointments, or your payment may stop.

We will invite you to a seminar to learn about our payments and services. We encourage you to go to the seminar because you will learn important information about your payment. You can decide if you want to go.

## Tell us about any changes

While you are getting a payment from us, you need to tell us if your circumstances change as it may affect your payment. You must do this within 14 days of any change. Let us know if you:

- change your personal or contact details
- change your address
- separate from your partner or have a new partner

- start or stop looking after a child, including having a baby
- do any paid work
- are sick, injured or have a disability.

We will send you a letter if we need information from you. We will send the letter to your address or your myGov account. You will have 14 days to give us the information or your payment may stop. If you need help understanding the letter, you can call us on **131 202**.

## At 12 weeks

We will meet with you after you have been in Australia for 12 weeks. At this appointment we:

- check to make sure your circumstances have not changed
- make a Job Plan with you (if required)
- tell you about your mutual obligation requirements
- tell you about your reporting requirements and how to report
- can refer you to an employment services provider, if you want help to get work before 12 months
- refer you to compulsory employment services (if appropriate).

You must go to this appointment, or your payment may stop.

## Job Plan

If you are not referred to compulsory employment services, we will make a Job Plan with you that is valid for 12 months from the date you arrived in Australia. It is an agreement that says what activities you will need to do to help you settle into your life in Australia.

We will talk to you about the activities you can choose. You must agree to do at least one activity.

Your activities can be:

- participating in the Humanitarian Settlement Program
- learning English through the Adult Migrant English Program
- participating in Workforce Australia
- doing other approved work, study or training activities, depending on your participation requirements.

You must do the activities in your Job Plan to keep getting your payment.

If you cannot do any of the activities, you must let us know beforehand. If you do not tell us, your payment may stop.

## What you need to do after week 12

To keep getting your payment, you must:

- go to all your appointments
- do your Job Plan activities
- tell us you are doing your activities
- tell us if you are getting any employment income.

To keep getting your payment every fortnight, you must do the agreed activity and go to your appointments. If you cannot go to a Centrelink or provider appointment, you need to let us, or your provider, know immediately.

We will tell you how often you need to report. You can report by calling us on **131 202**, going to a service centre or using your Centrelink account linked to myGov.

## **Employment Services Assessment**

If you are sick, injured, or have a disability that affects what work you can do or how many hours you can work we may arrange an Employment Services Assessment.

This assessment helps us understand how many hours you can work and what type of employment help is best for you.

You will need to give us medical evidence before we book an Employment Services Assessment for you.

Let us know if you cannot go to your appointment. You can call us on **131 202**.

## **When you have been in Australia for 12 months**

You will have an appointment with us once you have been in Australia for 12 months if you are not already with compulsory employment services.

At this appointment we will check your circumstances and refer you to Workforce Australia. You must go to this appointment, or your payment may stop.

## **Participating in Workforce Australia**

Workforce Australia is an employment service that can help you prepare and look for work. It has an online service and a network of providers to help you:

- write your resume
- get ready for interviews
- get skills that local employers need
- find and keep a job.

You have to participate in Workforce Australia after you have been in Australia for 12 months. However, you can choose to participate in Workforce Australia from 6 weeks after you arrive in Australia if you want to find work sooner.

If you qualify for Inclusive Employment Australia, Transition to Work or the Remote Australia Employment Service, we will refer you after 12 weeks in Australia. You will have to do the activities in your Job Plan or your payment may stop.

You may have some family members that will be eligible for these programs. They will have to do the activities in their Job Plan depending on their situation.

## **Rent Assistance**

When you start paying rent you may be able to get Rent Assistance. This is an extra payment to help with your rent costs. You do not need to apply, we automatically pay you if you are eligible.

When you tell us your address, we will ask you how much rent you are paying. We use this to work out how much Rent Assistance you can get.

We may ask you to give us proof of how much rent you pay. You can give us a lease agreement or fill in a Rent Certificate if we ask you to.

## For more information

- For Centrelink payments and services, call **131 202** to speak with us in your language. You need your Customer Reference Number (CRN) when you call us. If you don't enter or know your CRN, you will hear the recording speak 3 times in English. After the third time, the voice will say 'What language please?'. Say your language and you will be connected with someone who speaks your language.
- go to **[servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage)** where you can read, listen to or watch videos with information in your language
- call **132 011** for Medicare and **131 272** for Child Support. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free
- visit a service centre. Let us know if you need an interpreter and we will arrange one for free.

Note: calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.

## Disclaimer

The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It's your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.