

हमारी शिकायत नीति

Our complaints policy

ReturntoWorkSA यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि हमारे पास शिकायतें प्राप्त करने और इनका प्रबंध करने के लिए एक सुदृढ़, समनुरूप और सरल शिकायत निपटान प्रक्रिया है।

ReturnToWorkSA का विनियमन समूह (Regulation Group) रिटर्न टू वर्क स्कीम (काम पर वापस आने की योजना) में भाग लेने वाले सभी लोगों का विनियमन करने के लिए जिम्मेदार है, और औपचारिक शिकायतों का जवाब देना इस कार्य का महत्वपूर्ण भाग है।

यदि आपको यह चिंता है कि क्या कॉर्पोरेशन, इसके एजेंटों या प्रदाताओं ने रिटर्न टू वर्क एक्ट 2014 (अधिनियम - the Act) की अनुसूची 5 में दिए सेवा मानकों का अनुपालन किया है या नहीं, तो आपको अपनी चिंता सीधे प्रासंगिक व्यापारिक विभाग को प्रकट करनी चाहिए।

यदि आप प्रासंगिक व्यापारिक विभाग से मिले जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप ReturnToWorkSA के शिकायत विभाग के साथ औपचारिक शिकायत दर्ज कर सकते/सकती हैं।

ReturnToWorkSA शिकायतों का निपटान व्यावसायिक, प्रभावी और निष्पक्ष तरीके से तथा रिटर्न टू वर्क एक्ट 2014 की अनुसूची 5 के अनुसार करेगा। हम विनम्रता के साथ शिकायतों का प्रबंध करेंगे और हर समय गोपनीयता का सम्मान करेंगे और इसे बनाए रखेंगे।

शिकायत करने में कोई शुल्क का भुगतान नहीं करना पड़ता है।

यदि आपको लगता है कि हमारे सेवा मानक पूरे नहीं किए गए हैं तो आप अपना मुद्दा सीधे उस व्यक्ति या संस्था के साथ उठा सकते/सकती हैं जिससे आपकी शिकायत संबंध रखती हो:

| यदि शिकायत निम्नलिखित से सम्बन्धित है: | संपर्क करें: |
|--|---|
| क्लेम एजेंट | कृपया एजेंट से सीधे संपर्क करें। |
| ReturnToWorkSA | हमें 13 18 55 पर फोन करके, siu@rtwsa.com पर ई-मेल संपर्क करें या हमारा ऑनलाइन शिकायत प्रपत्र पूरा करें। |
| सेवा प्रदाता | प्रदाता से संपर्क करें। |
| सेल्फ-इंश्योर्ड नियोक्ता | सेल्फ-इंश्योर्ड नियोक्ताओं के लिए यह ज़रूरी है कि उनके पास शिकायत पर ध्यान देने और इसका निपटान करने की प्रक्रियाएँ हों। शिकायत दर्ज करने के लिए आपको इन प्रक्रियाओं का प्रयोग करना चाहिए। |

यदि जिस व्यक्ति या संस्था के साथ आपने मामला दर्ज किया था, उसके द्वारा किए निपटान से आप संतुष्ट नहीं हैं, तो आप ReturnToWorkSA के शिकायत विभाग को शिकायत दर्ज कर सकते/सकती हैं।

यदि आप ReturnToWorkSA के शिकायत विभाग द्वारा शिकायत के किए निपटान से संतुष्ट नहीं हैं, तो इसके पूरा होने पर, आप जाँच के लिए मामला राज्य लोकपाल (स्टेट ओम्बड्समैन) को रेफर कर सकते/सकती हैं।

ReturnToWorkSA के शिकायत विभाग से संपर्क कैसे करें How to contact ReturntoWorkSA's complaints unit

फोन: **13 18 55**, ई-मेल: siu@rtwsa.com या हमारा [ऑनलाइन शिकायत प्रपत्र](#) पूरा करें।

यदि आप बहरे/बहरी हैं या आप सुनने या बोलने की किसी समस्या से पीड़ित हैं

नेशनल रिले सेवा www.relayservice.gov.au के माध्यम से हमसे **13 18 55** पर संपर्क करें या हमें info@rtwsa.com पर ई-मेल करें।

अंग्रेजी के अलावा किसी अन्य भाषा में हमसे संपर्क करने के लिए अनुवाद एवं दुभाषिया केन्द्र (Interpreting and Translating Centre) को **1800 280 203** पर फोन करें और उनसे हमें **13 18 55** पर संपर्क करने के लिए कहें। यह दुभाषिया सेवा आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध है।

शिकायत दर्ज करने के बाद क्या उम्मीद करें What to expect when a complaint is lodged

जिस संस्था को शिकायत प्राप्त होगी, वह:

- समस्या पर ध्यान देने और इसका निपटान करने के लिए आपके साथ काम करेगी।
- शिकायत प्राप्त होने के 10 व्यापारिक दिनों में जवाब देगी।
- समस्या पर ध्यान देने के लिए उठाए गए कदमों की सूचना आपको देगी और आपको यह बताएगी कि यदि आप मामले के निपटान से संतुष्ट नहीं हैं तो यदि आप ReturnToWorkSA के शिकायत विभाग को शिकायत दर्ज करना चाहते/चाहती हैं तो आपको क्या करना चाहिए।

यदि मामले के लिए लंबी जाँच जरूरी होगी, तो 10 व्यापारिक दिनों में अंतरिम जवाब प्रदान किया जाएगा और आपको बताया जाएगा कि अंतिम जवाब कब प्रदान किया जाएगा।

यदि सेवा मानक की उल्लंघना की गई है तो क्या उम्मीद करें What to expect if a service standard has been breached

यदि सेवा मानक की उल्लंघना की गई है तो हो सकता है कि आपको निम्नलिखित में से एक या एक से अधिक मिले:

- लिखित या मुंह-जबानी क्षमा-याचना, या लिखित रूप में स्पष्टीकरण।
- सेवाओं से सम्बन्धित आपके विचारों पर आमने-सामने चर्चा करने का अवसर ताकि निपटान पर विचार-विमर्श किया जा सके।
- रिटर्न टू वर्क एक्ट 2014 के तहत क्लेम और पात्रताओं, समीक्षा अधिकारों के बारे में, इस बारे में कि कौन सी सेवाएँ उपलब्ध हैं और विवाद के संबंध में लागू किन्हीं समय-सीमाओं की लिखित या मुंह-जबानी जानकारी।

- यदि आपने वर्क इंजरी (काम पर चोट लगने) का क्लेम किया है, तो यदि आपने निवेदन किया है, हम रिटर्न टू वर्क एक्ट 2014 की अनुसूची 180 या सूचना की स्वतंत्रता अधिनियम 1991 (Freedom of Information Act 1991) के अनुसार आपकी फाइल में एक प्रति उपलब्ध कराएँगे।

आप दिए गए किसी जवाब पर प्रतिक्रिया देने में सक्षम होने और सवालियों का जवाब दिए जाने और निवेदनों पर उचित तरीके से प्रतिक्रिया किए जाने की उम्मीद कर सकते/सकती हैं।

हमारे लोगों के प्रति हमारी वचनबद्धता / Our commitment to our people

हम अपने सभी कर्मचारियों के लिए सुरक्षित परिसर प्रदान करने के लिए वचनबद्ध हैं। आप निम्नलिखित करके ऐसा करने में हमारी मदद कर सकते/सकती हैं:

- हमारे कर्मचारियों के साथ विनम्रता और सम्मान के बर्ताव करके
- हमारे साथ आपके लेन-देन में स्पष्ट और ईमानदार रहकर
- यदि आपके व्यक्तिगत विवरण बदलते हैं, तो हमें इनकी सूचना देकर
- पूछताछ और जांच-पड़ताल में सहायता करने के लिए आपके पास जो भी जानकारी हो, या यदि आप किसी जानकारी से अवगत हों, तो उसे प्रदान करके।

यदि आप बहरे/बहरी हैं या आप सुनने या बोलने की किसी समस्या से पीड़ित हैं

नेशनल रिले सेवा www.relayservice.gov.au के माध्यम से हमसे **13 18 55** पर संपर्क करें या हमें info@rtwsa.com पर ई-मेल करें।

अंग्रेज़ी के अलावा किसी अन्य भाषा में हमसे संपर्क करने के लिए अनुवाद एवं दुभाषिया केन्द्र (Interpreting and Translating Centre) को **1800 280 203** पर फोन करें और उनसे हमें **13 18 55** पर संपर्क करने के लिए कहें। यह दुभाषिया सेवा आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध है।