

## سياسة الشكاوى

### Our complaints policy

تلتزم مؤسسة ReturnToWorkSA بضمان اعتمادها على آلية سليمة ومتجانسة وبسيطة لاستلام الشكاوى والتعامل معها وادارتها. إن مجموعة التنظيم في مؤسسة ReturnToWorkSA مسؤولة عن تنظيم جميع المشاركين في برنامج العودة الى العمل، وإن الاستجابة للشكاوى الرسمية جزء مهم من وظيفتها.

إذا كان هناك ما يقلقك بخصوص المؤسسة أو وكلائها أو مقدمي خدماتها ومدى التزامهم بمعايير الخدمة المذكورة في الملحق 5 من قانون العودة الى العمل لسنة 2014، يتوجب عليك إخبار وحدة العمل المعنية مباشرة.

في حالة عدم رضاك عن الجواب الذي تتلقاه من وحدة العمل المعنية، يمكنك حينها تقديم شكوى رسمية الى وحدة الشكاوى في مؤسسة ReturnToWorkSA.

ستتعامل مؤسسة ReturnToWorkSA مع الشكاوى بأسلوب مهني وفعال ومحايد وفقا للملحق 5 من قانون العودة الى العمل لسنة 2014. سنعامل المشتكين بكياسة واحترام وسنحافظ على السرية في جميع الأوقات.

لا يتم فرض رسوم على عملية تقديم شكوى.

إذا اعتقدت بأن خدماتنا ليست بمستوى معايير الخدمة المطلوبة، سيكون بإمكانك إثارة هذه المسألة مباشرة لدى الشخص أو الدائرة التي تخصها شكواك:

#### اتصل بـ:

#### إذا كانت الشكاوى تخص:

يرجى الاتصال بالوكيل مباشرة.

وكيل دعاوى

اتصل بنا على الرقم **13 18 55**، أو بريد الكتروني **siu@rtwsa.com**، أو تعبئة **استمارة شكوى على الانترنت**.

ReturnToWorkSA

اتصل بمقدم الخدمة.

مقدم الخدمة

يتوجب على اصحاب العمل من ذوي التأمين الخاص أن تكون لديهم اجراءات لتلقي الشكاوى وحلها، ويتوجب عليك اتباع هذه الإجراءات عند تقديم شكوى.

صاحب عمل لديه تأمين خاص

في حالة عدم رضاك عن الحل الذي يتم التوصل له من قبل الشخص أو الدائرة التي تقدمت لها بشكواك، سيكون بإمكانك تقديم شكوى إلى وحدة الشكاوى في مؤسسة ReturnToWorkSA.

وفي حالة عدم رضاك عن الحل الذي تتوصل له وحدة الشكاوى في مؤسسة ReturnToWorkSA، سيكون بإمكانك عند انتهاء الإجراءات إحالة القضية إلى التحقيق لدى أمين مظالم الولاية (State Ombudsman).

## كيفية الاتصال بوحدة الشكاوى في مؤسسة ReturnToWorkSA How to contact ReturnToWorkSA's complaints unit

هاتف: 13 18 55، أو بريد الكتروني: [siu@rtwsa.com](mailto:siu@rtwsa.com)، أو تعبئة استمارة شكوى على الانترنت.

إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع أو صعوبة في النطق / If you are deaf or have a hearing or speech impairment

الاتصال على الرقم 13 18 55 من خلال خدمة [www.relaysservice.gov.au](http://www.relaysservice.gov.au) National Relay Service أو ارسال بريد الكتروني اليينا على العنوان [info@rtwsa.com](mailto:info@rtwsa.com).

للإتصال بنا بلغة غير الإنكليزية، اتصل بمركز الترجمة الخطية والشفهية (Interpreting and Translating Centre) على الرقم 1800 280 203 وأطلب الإتصال بنا على الرقم 13 18 55. تتوفر خدمة الترجمة هذه مجاناً.

## ما الذي تتوقع حصوله عند تقديم شكوى / What to expect when a complaint is lodged

ستقوم الدائرة التي تستلم الشكوى بما يلي:

- العمل مع مقدم الشكوى للتصدي للمشكلة وحلها.
- إعطاء جواب خلال 10 أيام عمل رسمي من بعد استلام الشكوى.
- إعلام مقدم الشكوى بالخطوات التي تم اتخاذها للتصدي للمشكلة، وما الذي يمكنه عمله إذا رغب بتقديم شكوى إلى وحدة الشكاوى في مؤسسة ReturnToWorkSA، وذلك في حالة عدم رضاه عن الحل الذي يتم التوصل إليه.
- إذا تطلبت القضية المزيد من التحقيق فإنه سيتم إعطاء جواب مؤقت خلال 10 أيام عمل رسمي، وسيتم إعلام مقدم الشكوى بزمن إعطاء الجواب النهائي.

## ما الذي تتوقع حصوله عند مخالفة أحد معايير الخدمة

### What to expect if a service standard has been breached

إذا تمت مخالفة أحد معايير الخدمة فإنك قد تستلم واحداً أو أكثر من الأمور التالية:

- اعتذار شفوي أو اعتذار خطي أو توضيح خطي للمسألة.
- إتاحة الفرصة لك للحضور ومناقشة آرائك بالخدمات، ولكي يتم أيضاً التداول في كيفية إيجاد حل للمشكلة.
- تقديم معلومات أما شفويا أو خطيا حول وضعية الدعوى والمستحقات وحقوق إعادة النظر وفقا لقانون العودة إلى العمل لسنة 2014، وسيتم ذكر تفاصيل الخدمات المتاحة والاطار الزمني المحتمل الذي يتم خلاله التعامل مع الخلاف.
- إذا تم تقديم دعوى بشأن إصابة عمل، سنقوم عندئذ بتزويد العامل بنسخة من ملفه عند الطلب، وذلك وفقا للمادة 180 من قانون العودة إلى العمل لسنة 2014 أو قانون حرية الاستعلام لسنة 1991.

للعامل إمكانية التعليق وإبداء الرأي بشأن أي جواب يتم إعطاؤه، وبإمكانه الحصول على أجوبة بخصوص الأسئلة التي يطرحها والاستجابة بطريقة ملائمة للطلبات التي يقدمها.

## التزامنا تجاه أناسنا / Our commitment to our people

نحن ملتزمون بتوفير بيئة عمل آمنة لموظفينا، ويمكنكم المساعدة في ذلك من خلال القيام بما يلي:

- معاملة موظفينا بكياسة واحترام
- الصدق والصراحة في تعاملكم معنا
- إعلامنا عند تغيير تفاصيلكم الشخصية
- تقديم جميع المعلومات التي لديكم، أو التي تعلمون بها، لأجل المساعدة في الاستفسارات والتحقيقات.

إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع أو صعوبة في النطق

الاتصال على الرقم **13 18 55** من خلال خدمة **www.relayservice.gov.au** National Relay Service أو ارسال بريد إلكتروني إلينا على العنوان **info@rtwsa.com**.

للاتصال بنا بلغة غير الإنكليزية، اتصل بمركز الترجمة الخطية والشفهية (Interpreting and Translating Centre) على الرقم **1800 280 203** وأطلب الاتصال بنا على الرقم **13 18 55**. تتوفر خدمة الترجمة هذه مجاناً.