

پالیسی ما برای شکایات

Our complaints policy

ReturntoWorkSA (برگشتن به کار در استرالیای جنوبی) متعهد است که مطمئن باشد طریقی قوی، با ثبات و منطقی و ساده برای بررسی به شکایات دارد که شکایات را دریافت و رسیدگی کند.

گروه مقررات (Regulation Group) در ReturntoWorkSA مسئولیت تنظیم امور همه اشخاصی که در Return to Work Scheme (طرح برگشتن به کار) شامل می باشند را بعهده دارد، و جواب دادن به شکایات رسمی آنها قسمت مهمی از وظایف این گروه می باشد.

اگر شما کدام ورخطایی دارید که آیا مؤسسه، نمایندگان آن یا موظفین آن از استانداردهای خدمات در جدول 5 مندرج در Return to Work Act 2014 (قانون برگشتن به کار مصوبه سال 2014) (قانون پارلمانی) متابعت کرده اند یا نه، شما باید ورخطایی خود را بطور مستقیم با واحد بیزینسی مربوطه مطرح کنید.

اگر شما از جوابگویی که از واحد بیزینس مربوطه دریافت کرده اید ناراضی هستید، می توانید یک شکایت رسمی به واحد شکایات ReturntoWorkSA تحویل کنید.

ReturntoWorkSA شکایات را به طور حرفه ای، با کفایت تمام و بی طرفانه و برطبق جدول 5 مندرج در Return to Work Act 2014 رسیدگی خواهد کرد. ما شکایات را با احترام و مؤدبانه بررسی کرده و در همه اوقات آنها را محرمانه حفظ می کنیم. تحویل دادن یک شکایت کدام مصارفی ندارد.

اگر معتقد هستید که استانداردهای خدمات ما اجرا نشده اند، شما می توانید مطلب خود را بطور مستقیم با شخص یا نمایندگی که شکایت شما به آن مربوط می شود، مطرح کنید:

اگر شکایت مربوط می شود به:

طریق در تماس شدن:

نماینده ادعاها

لطفاً با نماینده بطور مستقیم در تماس شوید.

ReturnToWorkSA

با نمبر **13 18 55** با ما در تماس شوید، به siu@rtwsa.com ایمیل روان کنید یا **فورمه آن لاین شکایات**

تأمین کننده خدمات

با تأمین کننده خدمات در تماس شوید.

صاحبکاری که خود بیمه است

صاحبکارانی که خود بیمه هستند، موظف می باشند که روش هایی برای توجه و حل و فصل شکایت داشته باشند. شما باید با استفاده از این روش ها شکایت خود را تحویل کنید.

اگر شما از حل و فصل شکایت خود توسط شخص یا نماینده ای که شکایت خود را به او تحویل کرده اید ناراضی هستید، می توانید شکایت خود را به واحد شکایات ReturntoWorkSA تحویل کنید.

اگر شما از حل و فصل شکایت خود توسط واحد شکایات ReturntoWorkSA ناراضی هستید، بعد از مکمل شدن آن، می توانید به ریاست امور شکایات ایالت (State Ombudsman) برای رسیدگی به شکایت خود، مراجعه کنید.

طریق در تماس شدن با واحد شکایات ReturnToWorkSA How to contact ReturnToWorkSA's complaints unit /

به نمبر 13 18 55 تیلفون کنید، به siu@rtwsa.com ایمیل روان کنید یا در فورمه آن لاین شکایات.

اگر شما کر هستید، یا از نظر شنیدن یا گپ زدن نقص دارید / If you are deaf or have a hearing or speech impairment

توسط خدمات کمک به کم شنوایان و به نمبر 13 18 55 با ما در تماس شوید. www.relaysservice.gov.au یا به آدرس info@rtwsa.com به ما ایمیل روان کنید.

اگر می خواهید به لسان دیگری به غیر از انگلیسی با ما در تماس شوید، به مرکز ترجمانی کتبی و شفاهی به نمبر 1800 280 203 تیلفون کنید و از آنها بخواهید با نمبر 13 18 55 با ما در تماس شوند. این خدمت ترجمانی تیار و فراهم می باشد و برای شما کدام مصارفی ندارد.

وقتی شکایتی تحویل می شود چی انتظاری باید داشت What to expect when a complaint is lodged /

نمایندگی که شکایت را دریافت می کند:

- با شما کار می کند تا به مشکل توجه کرده و آنرا حل و فصل کند.
- بعد از دریافت کردن شکایت، در ظرف 10 روز کاری جوابی تیار و ارائه می کند.
- اقدامات انجام شده برای توجه به شکایت شما را توضیح می دهد، و اگر شما از حل و فصل شکایت خود ناراضی هستید و می خواهید شکایت خود را به واحد شکایات ReturntoWorkSA تحویل کنید، چی باید بکنید.
- اگر موضوع شکایت ضرورت به تحقیقات طولانی مدت دارد، در ظرف 10 روز کاری یک جواب موقتی تیار و ارائه می کند و به شما معلومات می دهد که چه وقت جواب نهایی تیار و ارائه خواهد شد.

اگر از ستاندارد خدمت متابعت نشود چی انتظاری باید داشت What to expect if a service standard has been breached /

اگر از اجرای ستاندارد خدمتی متابعت نشده باشد، شما ممکن است یکی از موارد زیر را دریافت کنید:

- یک معذرت خواهی کتبی یا به صورت شفاهی، یا یک توضیح نوشته شده.
- به شما فرصتی بدهند که عقایدتان را در مورد خدمات شخصاً مذاکره کنید تا راه حلی را مذاکره کرده بتوانید.
- معلومات کتبی یا شفاهی در مورد وضعیت ادعا و استحقاق ها، تجدیدنظر در مورد حقوق و اختیارات تحت Return to Work Act 2014 (قانون برگشتن به کار مصوبه سال 2014)، چی خدماتی در دسترس می باشند و چوکات های زمانی مربوط به اختلاف.
- اگر شما برای مصدومیت حین کار ادعایی کرده اید، در صورتی که تقاضا کنید، بر طبق قانون 180

Return to Work Act 2014 ، یا Freedom of Information Act 1991 (قانون آزادی معلومات، مصوبه سال 1991) ما یک کاپی از دوسیه شما را تیار و تأمین خواهیم کرد.

شما انتظار داشته می توانید که به صورت مقتضی و مناسبی درمورد کدام جواب های داده شده اظهارنظر کرده بتوانید. به سؤالات شما جواب داده شود و به تقاضاهای شما توجه شود.

تعهد و تقبل ما به مردم خود / Our commitment to our people

ما متعهد هستیم که محیط کاری بی خطری برای موظفین خود تیار و تأمین کنیم. برای اجرای این تعهد، شما از راه های زیر به ما کمک کرده می توانید:

- با موظفین ما با احترام و مؤدبانه رفتار کنید
- در سروکار داشتن با ما صریح و راحت و راستگو باشید
- وقتی معلومات شخصی شما عوض می شوند به ما احوال بدهید
- به حیث کمک به پیدا کردن جواب به سؤالات و تحقیقات، تمام معلوماتی را که در اختیارتان دارید، یا از آنها اطلاع دارید را به ما ارائه کنید

اگر شما کر هستید، یا از نظر شنیدن یا گپ زدن نقص دارید

توسط خدمات کمک به کم شنوایان (National Relay Service) و به نمبر **13 18 55** با ما در تماس شوید.
یا به آدرس **www.relayservice.gov.au** یا به آدرس **info@rtwsa.com** به ما ایمیل روان کنید.

اگر می خواهید به لسان دیگری به غیر از انگلیسی با ما در تماس شوید، به مرکز ترجمانی کتبی و شفاهی به نمبر **1800 280 203** تلیفون کنید و از آنها بخواهید با نمبر **13 18 55** با ما در تماس شوند. این خدمت ترجمانی تیار و فراهم می باشد و برای شما کدام مصارفی ندارد.