

سیاست ما در رسیدگی به شکایات

Our complaints policy

ReturntoWorkSA خود را به داشتن یک نظام مستحکم، یکدست و ساده برای دریافت و رسیدگی به شکایات متعهد می‌داند. گروه مسئول آئین نامه‌ها (The Regulation Group) در ReturnToWorkSA مسئول رسیدگی به امور افراد تحت پوشش طرح‌های مختلف برنامه بازگشت به کار می‌باشند که پاسخ‌گویی و رسیدگی به شکایات رسمی یکی از اهم این امور است.

اگر تردیدی در رابطه با اجرای تعهدات استاندارد مقرر شده در جدول 5 قانون بازگشت به کار مصوب سال 2014 از طرف کمپانی، نماینده آن و یا کسانی که مسئول ارائه خدمات هستند وجود داشته باشد، شما باید مستقیماً آن واحد تجاری را از ناخرسندی خود در این زمینه آگاه نمایید.

در صورتیکه پاسخ ارائه شده توسط آن واحد تجاری رضایت خاطر شما را فراهم نکند، در آن صورت می‌توانید شکایت رسمی خود را به بخش شکایات در ReturnToWorkSA تسلیم نمایید.

ReturnToWorkSA به صورت بی‌طرفانه، موثر و حرفه‌ای و بر اساس آنچه در جدول 5 از قانون بازگشت به کار مصوب سال 2014 لحاظ شده است به شکایات رسیدگی می‌نماید. پیوسته و در عین حفظ حریم خصوصی، شکایات رسیده با کمال احترام و حرمت مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

ارائه شکایات رایگان خواهد بود.

اگر اعتقاد دارید در ارائه خدمات، استاندارد لازم رعایت نشده است، می‌توانید این مسئله را مستقیماً با شخص یا سازمانی که در ارتباط با شکایت شما می‌باشد، مطرح کنید.

تماس:

در صورتیکه شکایت شما در ارتباط با:

لطفاً مستقیماً با مسئول مورد نظر تماس برقرار نمایید

مسئول رسیدگی به شکایات

تماس از طریق شماره **13 18 55**، ارسال ایمیل به siu@rtwsa.com و یا پر کردن **فرم شکایات به صورت آنلاین**

ReturnToWorkSA

لطفاً با ارائه دهنده خدمات تماس برقرار نمایید

ارائه دهنده خدمات

کارفرماهایی که دارای بیمه خویش فرما هستند باید برای رسیدگی و حل شکایات دارای سازوکار از پیش مشخص شده‌ای باشند که در صورت نیاز به تسلیم شکایات شما باید از همان ساز و کار استفاده نمایند.

کارفرما با بیمه خویش فرما

در صورت عدم رضایت از راه حل ارائه شده توسط شخص یا سازمانی که شکایت خود را به آن تسلیم کرده اید، می توانید شکایت خود را به بخش شکایات در ReturnToWorkSA تسلیم نمایید.

در صورت مطلوب نبودن نتیجه بدست آمده از بخش شکایات در ReturnToWorkSA می توانید، پس از اتمام مراحل رسیدگی، مسئله خود را برای انجام بررسی های بیشتر به سازمان نظارت و بازرسی (Ombudsman) در ایالت خود ارجاع دهید.

ارتباط با بخش شکایات در ReturnToWorkSA How to contact ReturnToWorkSA's complaints unit

تلفن: 13 18 55، ایمیل siu@rtwsa.com یا از طریق پر کردن **فرم شکایات به صورت آنلاین**.

در صورت ناشنوا بودن یا داشتن مشکلات گویشی یا شنوایی / If you are deaf or have a hearing or speech impairment

لطفاً با ما از طریق سامانه خدمات بازپخش ملی (www.relayservice.gov.au) (National Relay Service) با شماره تلفن 13 18 55 تماس بگیرید و یا به آدرس info@rtwsa.com ایمیل ارسال نمایید.

برای برقراری ارتباط با ما به زبانهای غیر انگلیسی لطفاً ابتدا با مرکز ترجمه کتبی و شفاهی به شماره تلفن: 1800 280 203 تماس بگیرید و از آنها بخواهید با ما به شماره 13 18 55 تماس برقرار نمایند. این خدمات ترجمه به صورت رایگان به شما ارائه میشود.

آنچه پس از تسلیم شکایت میتوان انتظار داشت What to expect when a complaint is lodged

سازمان دریافت کننده شکایت موظف خواهد بود:

- با همکاری شما نسبت به رسیدگی و حل مشکل اقدام نماید
- پاسخگویی ظرف مدت 10 روز پس از دریافت شکایت
- اطلاع رسانی در مورد اقدامات انجام شده در جهت رسیدگی به مسئله شما و در صورت عدم رضایت شما از راه حل ارائه شده، دادن راهنمایی در مورد چگونگی تسلیم شکایت به بخش شکایات ReturnToWorkSA.
- در صورتیکه مسئله شما نیازمند تحقیقات بیشتری باشد، ظرف مدت 10 روز از ارائه درخواستتان ضمن گرفتن پاسخ موقت به شما در مورد زمان گرفتن پاسخی نهایی اطلاع داده خواهد شد.

در صورت عدم رعایت استاندارد در ارائه خدمات چه انتظاری می توانید داشته باشید What to expect if a service standard has been breached

- در صورت نقض استاندارد موجود در ارائه خدمات نسبت به شما، یک یا بیش از یکی از اعمال زیر ممکن است در مورد شما انجام شود:
- عذر خواهی کتبی و یا شفاهی و یا ارائه توضیحات به صورت کتبی.
- سعی در پیدا کردن راه حل برای مسئله از طریق دادن فرصتی به شما برای طرح حضوری نظراتان در مورد خدمات ارائه شده.
- ارائه اطلاعات چه به صورت کتبی چه شفاهی در رابطه با وضعیت شکایت و آنچه به شما تعلق می گیرد، اطلاع رسانی در مورد حقوق شما در زمینه درخواست بازنگری بر اساس قانون بازگشت به کار مصوب 2014، توضیح در مورد خدمات و زمان بندی های مرتبط به شکایت شما.
- در موارد ادعای خسارت برای صدمات ایجاد شده در محل کار، براساس بخش 180 از قانون بازگشت به کار مصوب 2014 و یا قانون دسترسی آزاد به اطلاعات مصوب 1991، در صورت تمایل یک کپی از پرونده به شما نیز داده خواهد شد.

شما باید نسبت به هر پاسخی که دریافت می کنید قادر به ارائه بازخورد باشید و به سوالها و درخواست هایتان به درستی پاسخ داده شود.

تعهدات ما نسبت به کارکنان مان / Our commitment to our people

ما به فراهم آوردن یک محیط کاری ایمن برای کارکنان خود متعهد هستیم. شما می توانید از طرق زیر ما را در این کار یاری دهید:

- رفتار توأم با ادب و احترام با کارکنان ما
- داشتن صراحت و صداقت در انجام امورتان با ما
- اطلاع رسانی در صورت بروز تغییرات در اطلاعات شخصی خود
- ارائه کلیه اطلاعات موجود.

در صورت ناشنوا بودن یا داشتن مشکلات گوبشی یا شنوایی

لطفاً با ما از طریق سامانه خدمات بازپخش ملی www.relayservice.gov.au (National Relay Service) با شماره تلفن **13 18 55** تماس بگیرید و یا به آدرس info@rtwsa.com ایمیل ارسال نمایید.

برای برقراری ارتباط با ما به زبانهای غیر انگلیسی لطفاً ابتدا با مرکز ترجمه کتبی و شفاهی به شماره تلفن: **1800 280 203** تماس بگیرید و از آنها بخواهید با ما به شماره **13 18 55** تماس برقرار نمایند. این خدمات ترجمه به صورت رایگان به شما ارائه میشود.