



# ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ

## Our complaints policy

ReturntoWorkSA ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ, ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਸਧਾਰਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਹੈ।

ReturnToWorkSA ਦਾ ਨਿਯਮ ਸਮੂਹ (Regulation Group) ਰਿਟਰਨ ਟੂ ਵਰਕ ਸਕੀਮ (ਕੰਮ ਤੇ ਵਾਪਸ ਆਉਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ) ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਅਤੇ ਬਾਕਾਇਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਇਸ ਕੰਮ ਦਾ ਮਹਤਵਪੂਰਨ ਭਾਗ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਚਿੰਤਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ, ਇਸਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੇ ਰਿਟਰਨ ਟੂ ਵਰਕ ਐਕਟ 2014 (ਅਧਿਨਿਯਮ - the Act) ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਚਿੰਤਾ ਸਿੱਧੇ ਉਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਟ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਉਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਵਿਭਾਗ ਤੋਂ ਮਿਲੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ReturnToWorkSA ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਬਾਕਾਇਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ReturnToWorkSA ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਨ ਪੇਸ਼ਾਵਰ, ਕਾਰਗਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਰਿਟਰਨ ਟੂ ਵਰਕ ਐਕਟ 2014 ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ 5 ਮੁਤਾਬਕ ਕਰੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਹਰ ਸਮੇਂ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬਣਾਏ ਰੱਖਾਂਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਫੀਸ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਮੁੱਦਾ ਸਿੱਧੇ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਚੁੱਕ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿਸਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਬੰਧ ਰੱਖਦੀ ਹੈ:

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੇ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਹੈ:	ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:
ਕਲੇਮ ਏਜੰਟ	ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਏਜੰਟ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।
ReturnToWorkSA	<b>13 18 55</b> ਤੇ ਫੋਨ ਕਰਕੇ, <a href="mailto:siu@rtwsa.com">siu@rtwsa.com</a> ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸਾਡਾ <a href="#">ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ</a> ਪੂਰਾ ਕਰੋ।
ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ	ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।
ਸੇਲਫ-ਇੰਸ਼ੋਰਡ ਨਿਯੋਕਤਾ	ਸੇਲਫ-ਇੰਸ਼ੋਰਡ ਨਿਯੋਕਤਾਵਾਂ ਲਈ ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਨਿਪਟਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਹੋਣ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਮਾਮਲਾ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਸੀ, ਉਸਦੇ ਵਲੋਂ ਕੀਤੇ ਨਿਪਟਾਨ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ReturnToWorkSA ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ReturnToWorkSA ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕੀਤੇ ਨਿਪਟਾਨ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਸਦੇ ਪੂਰਾ ਹੋਣ ਬਾਅਦ, ਤੁਸੀਂ ਜਾਂਚ ਲਈ ਮਾਮਲਾ ਰਾਜ ਲੋਕਪਾਲ (ਸਟੇਟ ਓਂਬਡਸਮੈਨ) ਨੂੰ ਰੇਫਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

## ReturnToWorkSA ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ How to contact ReturntoWorkSA's complaints unit

ਫੋਨ: **13 18 55**, ਈ-ਮੇਲ: [siu@rtwsa.com](mailto:siu@rtwsa.com) ਜਾਂ ਸਾਡਾ [ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ](#) ਪੂਰਾ ਕਰੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬਹਿਰੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਦੀ ਕਿਸੇ ਸਮੱਸਿਆ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਹੋ

ਨੇਸ਼ਨਲ ਰਿਲੇ ਸੇਵਾ [www.relay.service.gov.au](http://www.relay.service.gov.au) ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ **13 18 55** ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ [info@rtwsa.com](mailto:info@rtwsa.com) ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰੋ।

ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਦੇ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੋਭਾਸ਼ੀਆ ਕੇਂਦਰ (Interpreting and Translating Centre) ਨੂੰ **1800 280 203** ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ **13 18 55** ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ। ਇਹ ਦੋਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹੈ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮਾ ਕਰਨ ਬਾਅਦ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ What to expect when a complaint is lodged

ਜਿਸ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਉਹ:

- ਸਮੱਸਿਆ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਨਿਪਟਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਦਵੇਗੀ।
- ਸਮੱਸਿਆ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਲਈ ਚੁੱਕੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਵੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਨ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ReturnToWorkSA ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਮਾਮਲੇ ਲਈ ਲੰਮੀ ਜਾਂਚ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਖੀਰਲਾ ਜਵਾਬ ਕਦੋਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## ਜੇਕਰ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ What to expect if a service standard has been breached

ਜੇਕਰ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕੁਝ ਮਿਲੇ:

- ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਮੂੰਹ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਮਾਫੀ, ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੱਪਸਟੀਕਰਨ।
- ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਤੇ ਆਮ੍ਹਣੇ-ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਤਾਂਜੋ ਨਿਪਟਾਨ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਰਿਟਰਨ ਟੂ ਵਰਕ ਐਕਟ 2014 ਤਹਿਤ ਕਲੇਮ ਅਤੇ ਪਾਤਰਤਾਵਾਂ, ਸਮੀਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਕਿ ਕਿਹੜੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਟਾਈਮ-ਲਾਈਨਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਮੂੰਹ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਜਾਣਕਾਰੀ।

- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਵਰਕ ਇੰਜਰੀ (ਕੰਮ ਤੇ ਸੱਟ ਲੱਗਣ) ਦਾ ਕਲੇਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਰਿਟਰਨ ਟੂ ਵਰਕ ਐਕਟ 2014 ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ 180 ਜਾਂ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਸੁਤੰਤਰਤਾ ਅਧਿਨਿਯਮ 1991 (Freedom of Information Act 1991) ਮੁਤਾਬਕ ਤੁਹਾਡੀ ਫਾਇਲ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਵਾਂਗੇ।

ਤੁਸੀਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਜਵਾਬ ਤੇ ਪ੍ਰਤਿਕ੍ਰਿਆ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸਮਰਥ ਹੋਣ ਅਤੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀਆਂ ਉੱਤੇ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਤਿਕ੍ਰਿਆ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

## ਸਾਡੇ ਲੋਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ Our commitment to our people

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਪਰਿਸਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕੰਮ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਨਿਮਰਤਾ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਕੇ
- ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਲੋਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸੱਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰ ਰਹਿ ਕੇ
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਿਜੀ ਵੇਰਵੇ ਬਦਲਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਕੇ
- ਪੁੱਛਗਿਛ ਅਤੇ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਜਿਹੜੀ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਦੇ ਕੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬਹਿਰੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਦੀ ਕਿਸੇ ਸਮੱਸਿਆ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਹੋ

ਨੇਸ਼ਨਲ ਰਿਲੇ ਸੇਵਾ [www.relay.service.gov.au](http://www.relay.service.gov.au) ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ **13 18 55** ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ [info@rtwsa.com](mailto:info@rtwsa.com) ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰੋ।

ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਦੇ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੋਭਾਸ਼ੀਆ ਕੇਂਦਰ (Interpreting and Translating Centre) ਨੂੰ **1800 280 203** ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ **13 18 55** ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ। ਇਹ ਦੋਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹੈ।