



Sera yetu ya malalamiko

Our complaints policy

ReturntoWorkSA ina nia ya kuhakikisha kuwa ina mchakato wa utunzaji wa malalamiko rahisi na thabiti ili kupokea na kusimamia malalamiko.

Kikundi cha Udhhibiti ndani ya ReturnToWorkSA kina wajibu wa kusimamia washiriki wote wa mpango wa Kurudi kazini, na kuitikia malalamiko rasmi ni sehemu muhimu ya kazi hii.

Ikiwa una wasiwasi kama Shirika, mawakala wake au watoa huduma wanatimiza viwango vya huduma katika Kipengere cha 5 cha *Sqa* (Sheria) unapaswa kusema wasiwasi wako moja kwa moja na kitengo cha kazi kinachohusika.

Ikiwa haujaridhika na majibu yaliyopokelewa kutoka kwenye kitengo cha kazi husika, unaweza kuwakilisha malalamiko rasmi kwa kitengo cha malalamiko cha ReturnToWorkSA.

ReturnToWorkSA itashughulika malalamiko kwa utaalumu, kwa ufanisi na bila upendeleo kulingana na Kipengere cha 5 cha *Sheria ya Kurudi Kazi ya 2014*. Tutashughulikia malalamiko kwa umakini na heshima na kudumisha siri wakati wote.

Hakuna gharama kwa kufanya malalamiko.

Ikiwa unaamini viwango vya huduma zetu havifikiwa unaweza kupeleka suala lako moja kwa moja kwa mtu au shirika ambalo malalamiko yako yanahusika:

Kama malalamiko yako yanahusika na:	Wasiliana na:
Shirika la malalamiko	Tafadhali wasiliana na shirika moja kwa moja.
ReturnToWorkSA	Wasiliana nasi kwa 13 18 55 , barua pepe siu@rtwsa.com au jaza fomu yetu ya mtandaoni fomu ya malalamiko mtandaoni .
Mtoa huduma	Wasiliana na mtoa huduma.
Mwajili mwenye bima binafsi	Waajiri wenye bima binafsi wanahitajika kuwa na taratibu za kushughulikia na kutatua malalamiko. Unapaswa kutumia taratibu hizi kuwakilisha malalamiko.

Ikiwa haujaridhika na azimio la suala hilo na mtu au shirika ambalo uliwakilisha malalamiko hayo, unaweza kulalamika kwenye kitengo cha malalamiko cha ReturnToWorkSA

Ikiwa hujaridhika na suluhisho la malalamiko na kitengo cha malalamiko ya ReturnToWorkSA, mara baada ya kukamilika, unaweza kutaja suala hili kwa Wakili kwa Mkoa (State Ombudsman) kwa uchunguzi.

Jinsi ya kuwasiliana na kitengo cha malalamiko cha ReturnToWorkSA / How to contact ReturnToWorkSA's complaints unit

Simu: **13 18 55**, barua pepe: siu@rtwsa.com au jaza fomu yetu ya mtandaoni [fomu ya malalamiko mtandaoni](#).

Kama wewe una matatizo ya kusikia au kusema / If you are deaf or have a hearing or speech impairment

Wasiliana nasi kwa **13 18 55** kupitia the Huduma ya Usaidizi ya Taifa www.relayservice.gov.au au barua pepe info@rtwsa.com.

ToKuwasiliana nasi katika lugha nyingine mbali na Kiingereza ita Kituo cha Utafisiri na Ukarimani kwa **1800 280 203** na uwaombe kuwasiliana nasi kwa **13 18 55**. Huduma hii ya kutafisiri inapatikana bila gharama yoyote kwako.

Ni kitu gani cha kutarajiwa wakati malalamiko yakiwakilishwa / What to expect when a complaint is lodged

Shirika ambalo linapokea malalamiko lita:

- kufanya kazi na wewe ili kushughulikia na kutatua tatizo.
- kutoa jibu ndani ya siku 10 za kazi baada ya kupokea malalamiko.
- kukushauri juu ya hatua zilizochukuliwa kushughulikia hilo suala na nini cha kufanya ikiwa unataka kufungua malalamiko kwenye kitengo cha malalamiko cha ReturnToWorkSA kama hujaridhika na azimio la jambo hilo.

Ikiwa suala hilo linahitaji uchunguzi wa zaidi, ndani ya siku 10 za kazi majibu ya muda mfupi yatatolewa na utaambiwa wakati majibu ya mwisho yatakapotolewa.

Nini cha kutarajia ikiwa kiwango cha huduma hakijatekelezwa / What to expect if a service standard has been breached

Ikiwa kiwango cha huduma hakijatekelezwa, unaweza kupata moja au zaidi ya yafuatayo:

- msamaha wa maandiko au wa maneno, au maelezo kwa maandishi.
- fursa ya kujadili na mtu maoni yako juu ya huduma ili uamuzi uweze kuzingatwa.
- habari ama kwa maandishi au kwa maneno juu ya hali ya madai na haki, haki za kurekebisha chini ya *Sheria ya Kurudi Kazini ya 2014*, ni huduma gani zinazopatikana na kadilio la wakati unaohusika kuhusiana na mgogoro.
- Ikiwa umefanya madai ya kuumia kazini, tutatoa nakala ya faili yako kama ukiiomba, kwa mujibu wa kifungu cha 180 cha *Sheria ya Kurudi Kazini cha Sheria ya 2014 au Sheria ya Uhuru wa Habari 1991*.

Unaweza kutarajia kuwa na uwezo wa kutoa maoni juu ya majibu yoyote yaliyotolewa kujibu maswali na kuomba kujibiwa kwa njia sahihi.

Dhamira yetu kwa watu wetu / Our commitment to our people

Sisi tuna nia ya kutoa mazingira salama ya kazi kwa wafanyakazi wetu. Unaweza kutusaidia kufanya hivi kwa:

- kuchukulia wafanyakazi wetu kwa umakini na heshima
- kuwa wazi na mwaminifu katika shughuli zako na sisi
- kutujulisha wakati maelezo yako ya kibinafsi yakibadilika
- kutoa maelezo yote unayoshikilia, au unayoyajua, kusaidia kwa maswali tofauti na uchunguzi.

Kama wewe una matatizo ya kusikia au kusema

Wasiliana nasi kwa **13 18 55** kupitia Huduma ya Usaidizi ya Taifa www.relayservice.gov.au au barua pepe info@rtwsa.com.

Kuwasiliana nasi katika lugha nyingine mbali na Kiingereza ita Kituo cha Utafisiri na Ukarimani kwa **1800 280 203** na uwaombe kuwasiliana nasi kwa **13 18 55**. Huduma hii ya kutafsiri inapatikana bila gharama yoyote kwako.