

Наше смернице за притужбе

ReturntoWorkSA је посвећен обезбеђивању робустног, доследног и једноставног жалбеног процеса за пријем и решавање притужби.

Група за регулisaње у склопу ReturnToWorkSA је одговорна за регулisaње свих учесника Шеме за повратак на посао, и одговарање на формалне притужбе је важан део ове функције.

Уколико сте забринути око тога да ли се Корпорација, њени агенти или обезбеђивачи придржавају стандарда услуга наведених у Прилогу 5. *Закона о повратку на посао из 2014.* (у даљем тексту: Закон), разлог за забринутост директно изразите релевантној пословној јединици.

Уколико нисте задовољни са одговором добијеним од релевантне пословне јединице, онда можете да поднесете формалну притужбу јединици за притужбе у ReturnToWorkSA.

ReturnToWorkSA ће притужбе решити на професионалан, ефикасан и непристрасан начин, и у складу са Прилогом 5. *Закона о повратку на посао из 2014.* Подносиоце притужби ћемо третирати са љубазношћу и поштовањем, и у сваком тренутку ћемо податке чувати у поверењу.

Подношење притужбе се не плаћа.

Уколико верујете да стандард услуге није задовољен, то питање можете покренути директно са лицем или агенцијом на коју се односи притужба:

Ако се притужба односи на:	Контактирајте:
Агента за захтеве	Молимо директно контактирајте агента.
ReturnToWorkSA	Контактирајте нас на тел. бр. 13 18 55 , имејл siu@rtwsa.com или попуните наш онлајн образац за притужбе .
Обезбеђивача услуге	Контактирајте обезбеђивача.
Самоосигураног послодавца	Самоосигурани послодавци морају имати своје процесе за ословљавање и решавање притужби. Користите ове процесе да поднесете притужбу.

Уколико нисте задовољни решењем донетим од стране лица или агенције код ког сте поднели притужбу, можете поднети притужбу јединици за притужбе у ReturnToWorkSA.

Уколико нисте задовољни решењем притужбе од стране јединице за притужбе у ReturnToWorkSA, након што је предмет завршен, можете га поднети државном омбудсману на истрагу.

Како да контактирате јединицу за притужбе у ReturnToWorkSA

Телефон: **13 18 55**, имејл: siu@rtwsa.com или попуните наш [онлајн образац за притужбе](#).

Ако сте глуви или имате оштећење слуха или говора

Контактирајте нас на тел. бр. **13 18 55** путем Националне релејне службе (National Relay Service) www.relayservice.gov.au или на имејл info@rtwsa.com.

Да нас контактирате на језику који није енглески, позовите Центар за тумачење и превођење (Interpreting and Translating Centre) на тел. бр. **1800 280 203** и замолите их да нас контактирају на бр. **13 18 55**. Ви не плаћате ову услугу превођења.

Шта да очекујете када поднесете притужбу

Агенција која прими притужбу ће:

- са вама радити да се ослови и реши проблем
- обезбедити одговор у року од 10 радних дана од пријема притужбе
- вас обавестити о корацима који су предузети да се ослови ваше питање и шта да урадите уколико желите да поднесете притужбу јединици за притужбе у ReturnToWorkSA ако нисте задовољни са решењем тог питања

Уколико питање захтева продужену истрагу, привремени одговор ће бити обезбеђен у року од 10 радних дана и бићете обавештени када ћете добити коначан одговор.

Шта да очекујете уколико је прекршен стандард услуге

Уколико је прекршен стандард услуге, можете добити једно или више од следећих:

- писано или усмено извињење, или објашњење у писаном облику
- могућност да лично разговарате о свом мишљењу о услугама да продискујете решење
- Информацију, писану или усмену, о статусу захтева и правима на компензацију, правима на ревизију у складу са *Законом о повратку на посао из 2014*, које услуге су на располагању и било којим роковима везаним за спор
- уколико сте поднели захтев за повреду на послу, обезбедићемо примерак вашег досијеа уколико то захтевате, у складу са чланом 180. *Закона о повратку на посао из 2014*. или *Законом о слободи информација из 1991*.

Можете очекивати да добијете могућност давања коментаре на било који одговор који сте добили, и да се на ваша питања и захтеве одговори на одговарајући начин.

Ми смо посвећени нашим људима

Ми смо посвећени обезбеђивању безбедног радног окружења за наше особље. Можете нам помоћи да ово урадимо тако што ћете:

- третирати наше особље љубазно и са поштовањем
- бити отворени и искрени када послујете са нама
- нас обавестити када се промене ваши лични подаци
- обезбедите све информације које имате, или којих сте свесни, да помогнете са упитима и истрагама.

Уколико сте глуви или имате оштећење слуха или говора

Контактирајте нас на тел. бр. **13 18 55** преко Националне релејне службе www.relayservice.gov.au или на имејл info@rtwsa.com.

Да нас контактирате на језику који није енглески, позовите Центар за тумачење и превођење (Interpreting and Translating Centre) на тел. бр. **1800 280 203** и замолите их да нас контактирају на бр. **13 18 55**. Ви не плаћате ову услугу превођења.