



# Chính sách khiếu nại của chúng tôi

## Our complaints policy

ReturntoWorkSA quyết tâm đảm bảo có một quá trình giải quyết khiếu nại vững chắc, nhất quán và đơn giản khi tiếp nhận và quản lý các khiếu nại.

Nhóm Quy Định (The Regulation Group) của ReturnToWorkSA chịu trách nhiệm quy định tất cả những người tham gia Chương Trình Trở Lại Làm Việc (Return to Work Scheme), và việc phản hồi tất cả các khiếu nại chính thức là một phần quan trọng của chức năng này.

Nếu quý vị có vấn đề quan ngại về Công ty, đại diện hay cơ quan cung cấp dịch vụ của công ty có tuân theo các tiêu chuẩn dịch vụ theo Điều 5 (Schedule 5) của *Điều Luật Trở Lại Làm Việc 2014 (Return to Work Act 2014)* (Điều Luật) quý vị nên nêu lên mối quan ngại của mình trực tiếp với đơn vị làm việc liên quan.

Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi từ đơn vị làm việc liên quan, thì quý vị có thể sau đó nộp đơn khiếu nại chính thức với đơn vị khiếu nại của ReturnToWorkSA.

ReturnToWorkSA sẽ giải quyết các khiếu nại một cách chuyên nghiệp, hiệu quả và không thiên vị và tuân theo Điều 5 của *Điều Luật Trở Lại Làm Việc 2014*. Chúng tôi sẽ đối xử với những người khiếu nại với tư cách lịch sự và tôn trọng và luôn luôn duy trì tính bảo mật.

Không có khoản phí cho việc khiếu nại.

Nếu quý vị tin rằng các tiêu chuẩn dịch vụ của chúng tôi không được đáp ứng, quý vị có thể trực tiếp nêu lên vấn đề với người hoặc cơ quan mà khiếu nại của quý vị đề cập đến:

Nếu khiếu nại liên quan đến:	Liên hệ:
Đại diện nhận hồ sơ đòi bồi thường	Xin vui lòng liên hệ trực tiếp với đại diện.
ReturnToWorkSA	Liên hệ với chúng tôi số <b>13 18 55</b> , email <a href="mailto:siu@rtwsa.com">siu@rtwsa.com</a> hoặc điền <a href="#">đơn khiếu nại của chúng tôi trên mạng</a> .
Cơ quan cung cấp dịch vụ	Liên hệ cơ quan cung cấp dịch vụ.
Công ty tự bảo hiểm	Các công ty tự bảo hiểm được yêu cầu phải có các quy trình xử lý và giải quyết khiếu nại. Quý vị nên sử dụng các quy trình này để khiếu nại.

Nếu quý vị không hài lòng với việc giải quyết vấn đề của người hoặc cơ quan quý vị đã nộp đơn khiếu nại, quý vị có thể khiếu nại với đơn vị khiếu nại của ReturnToWorkSA.

Nếu quý vị không hài lòng với việc giải quyết khiếu nại của đơn vị khiếu nại của ReturnToWorkSA, một khi đã hoàn tất, quý vị có thể chuyển vấn đề này cho Thanh Tra của Tiểu Bang (State Ombudsman) để điều tra.

## Làm thế nào để liên hệ với đơn vị khiếu nại của ReturnToWorkSA How to contact ReturnToWorkSA's complaints unit

Điện thoại: **13 18 55**, email: [suu@rtwsa.com](mailto:suu@rtwsa.com) hoặc điền [đơn khiếu nại của chúng tôi trên mạng](#).

**Nếu quý vị bị điếc hoặc có khiếm khuyết về nghe hay nói / If you are deaf or have a hearing or speech impairment**

Liên hệ với chúng tôi số **13 18 55** qua Dịch Vụ Chuyển Tiếp Quốc Gia (the National Relay Service) [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) hoặc email chúng tôi [info@rtwsa.com](mailto:info@rtwsa.com).

Liên hệ với chúng tôi bằng ngôn ngữ không phải Tiếng Anh, gọi Trung Tâm Thông Phiên Dịch (the Interpreting and Translating Centre) số **1800 280 203** và yêu cầu họ liên hệ chúng tôi số **13 18 55**. Dịch vụ thông dịch này có sẵn miễn phí cho quý vị.

## Mong đợi gì khi đã nộp đơn khiếu nại What to expect when a complaint is lodged

Cơ quan nhận khiếu nại sẽ:

- làm việc với quý vị để xử lý và giải quyết vấn đề.
- cung cấp phản hồi trong vòng 10 ngày làm việc sau khi nhận được khiếu nại.
- tư vấn quý vị về các bước thực hiện để xử lý vấn đề và phải làm gì nếu quý vị muốn khiếu nại với đơn vị khiếu nại của ReturnToWorkSA nếu quý vị không hài lòng với việc giải quyết vấn đề.

Nếu vấn đề cần điều tra mở rộng, trong vòng 10 ngày làm việc sẽ có phản hồi tạm thời và quý vị sẽ được thông báo khi có phản hồi cuối cùng.

## Mong đợi gì khi một tiêu chuẩn dịch vụ đã bị vi phạm What to expect if a service standard has been breached

Nếu một tiêu chuẩn dịch vụ đã bị vi phạm, quý vị có thể nhận được một hoặc nhiều:

- lời xin lỗi bằng văn bản hay lời nói, hoặc lời giải thích bằng văn bản.
- cơ hội để thảo luận trực tiếp mặt đối mặt về quan điểm của quý vị đối với các dịch vụ để có thể thảo luận được một giải pháp.
- thông tin bằng văn bản hoặc bằng lời nói về tình trạng của đơn đòi bồi thường và các quyền lợi, quyền được xét lại theo *Điều Luật Trở Lại Làm Việc 2014*, những dịch vụ nào sẵn có và bất kỳ khung thời gian nào áp dụng liên quan đến tranh chấp.
- Nếu quý vị đã làm đơn đòi bồi thường thương tật tại nơi làm việc, chúng tôi sẽ cung cấp một bản sao của hồ sơ của quý vị nếu quý vị yêu cầu, theo mục 180 (section 180) của *Điều Luật Trở Lại Làm Việc 2014* hoặc *Điều Luật Tự Do Thông Tin 1991 (Freedom of Information Act 1991)*.

Quý vị có thể mong đợi được góp ý về bất kỳ phản hồi nào được đưa ra và được trả lời các câu hỏi và có các yêu cầu được phản hồi một cách thích hợp.

## Cam kết của chúng tôi đối với nhân viên của chúng tôi Our commitment to our people

Chúng tôi cam kết cung cấp một môi trường làm việc an toàn cho nhân viên của chúng tôi. Quý vị có thể giúp chúng tôi thực hiện điều này bằng cách:

- đối xử với nhân viên của chúng tôi với tư cách lịch sự và tôn trọng
- cởi mở và trung thực trong các giao dịch của quý vị với chúng tôi
- báo cho chúng tôi biết khi thông tin cá nhân của quý vị thay đổi
- cung cấp tất cả các thông tin quý vị nắm giữ, hoặc được biết, để hỗ trợ các thắc mắc và điều tra.

### Nếu quý vị bị điếc hoặc có khiếm khuyết về nghe hay nói

Liên hệ với chúng tôi số **13 18 55** qua Dịch Vụ Chuyển Tiếp Quốc Gia (the National Relay Service)

[www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) hoặc email chúng tôi [info@rtwsa.com](mailto:info@rtwsa.com).

Liên hệ với chúng tôi bằng ngôn ngữ không phải Tiếng Anh, gọi Trung Tâm Thông Phiên Dịch (the Interpreting and Translating Centre) số **1800 280 203** và yêu cầu họ liên hệ chúng tôi số **13 18 55**. Dịch vụ thông dịch này có sẵn miễn phí cho quý vị.