

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων-καταγγελιών μας

Η ReturntoWorkSA δεσμεύεται να διασφαλίζει ότι διαθέτει μια ισχυρή, συνεπή και απλή διαδικασία λήψης και διεκπεραίωσης παραπόνων-καταγγελιών.

Η Ρυθμιστική Ομάδα της ReturnToWorkSA είναι υπεύθυνη για τη ρύθμιση όλων των συμμετεχόντων του Προγράμματος Επιστροφή στην Εργασία (Return to Work Scheme) και η ανταπόκριση σε επίσημα παράπονα-καταγγελίες αποτελεί σημαντικό μέρος αυτού του ρόλου.

Εάν έχετε κάποια ανησυχία σχετικά με το αν η Αρχή, οι εκπρόσωποι ή οι πάροχοι της έχουν συμμορφωθεί με τα πρότυπα υπηρεσιών του Άρθρου 5 του *Νόμου περί Επιστροφής στην Εργασία του 2014* (ο Νόμος) (*Return to Work Act 2014 (the Act)*), θα πρέπει να εκφράσετε την ανησυχία σας απευθείας στη σχετική μονάδα της επιχείρησης.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντηση που λάβατε από τη σχετική μονάδα της επιχείρησης, μπορείτε στη συνέχεια να υποβάλετε επισήμως παράπονο-καταγγελία στη μονάδα διαχείρισης παραπόνων-καταγγελιών της ReturnToWorkSA.

Η ReturnToWorkSA θα χειριστεί τα παράπονα-καταγγελίες με επαγγελματικό, αποτελεσματικό και αμερόληπτο τρόπο σύμφωνα με το Άρθρο 5 του *Νόμου περί Επιστροφής στην Εργασία του 2014*. Θα αντιμετωπίσουμε τους καταγγέλλοντες με ευγένεια και σεβασμό λαμβάνοντας υπόψη τις υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας ανά πάσα στιγμή.

Δεν υπάρχουν χρεώσεις για την υποβολή παραπόνου-καταγγελίας.

Εάν πιστεύετε ότι τα πρότυπα υπηρεσιών μας δεν έχουν τηρηθεί, μπορείτε να θέσετε το ζήτημα απευθείας στο πρόσωπο ή τον πάροχο στον οποίο αναφέρεται το παράπονο-καταγγελία σας:

Εάν η καταγγελία αφορά:	Έρθετε σε επαφή:
Τον Διαχειριστή Αξίωσης (Claims agent)	Παρακαλείστε να έρθετε σε επαφή απευθείας με τον διαχειριστή.
Την ReturnToWorkSA	Επικοινωνήστε μαζί μας στο 13 18 55 , email siu@rtwsa.com or ή συμπληρώστε το online complaints form .
Τον πάροχο υπηρεσιών	Έρθετε σε επαφή με τον πάροχο υπηρεσιών.
Τον αυτοασφαλισμένο εργοδότη	Οι αυτοασφαλισμένοι εργοδότες υποχρεούνται να διαθέτουν διαδικασίες για την διαχείριση και επίλυση ενός παραπόνου-καταγγελίας. Θα πρέπει να χρησιμοποιήσετε αυτές τις διαδικασίες για να υποβάλετε παράπονο-καταγγελία.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την επίλυση του ζητήματος από το πρόσωπο ή την υπηρεσία στην οποία υποβάλατε το παράπονο-καταγγελία, μπορείτε να υποβάλετε παράπονο-καταγγελία στη μονάδα διαχείρισης παραπόνων-καταγγελιών της ReturnToWorkSA.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την επίλυση του παραπόνου-καταγγελίας από τη μονάδα διαχείρισης παραπόνων-καταγγελιών της ReturnToWorkSA, μόλις ολοκληρωθεί, μπορείτε να παραπέμψετε την υπόθεση στον Συνήγορο του Πολίτη (Ombudsman) για διερεύνηση.

Πώς να επικοινωνήσετε με τη μονάδα διαχείρισης παραπόνων-καταγγελιών της ReturnToWorkSA

Τηλεφωνώντας στο: **13 18 55**, email: siu@rtwsa.com ή συμπληρώνοντας το [online complaints form](#).

Αν είστε κωφός ή έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας

Τηλεφωνήστε μας στο **13 18 55** μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης www.relayservice.gov.au ή στείλτε μας ηλεκτρονικό μήνυμα στο info@rtwsa.com.

Για να επικοινωνήσετε μαζί μας σε άλλη γλώσσα εκτός της αγγλικής, καλέστε το Κέντρο Διερμηνείας και Μετάφρασης στο **1800 280 203** και ζητήστε τους να μας τηλεφωνήσουν στο **13 18 55**. Η υπηρεσία διερμηνείας παρέχεται δωρεάν.

Τι να περιμένετε όταν υποβάλετε παράπονο-καταγγελία

Ο πάροχος που λαμβάνει το παράπονο-καταγγελία θα:

- συνεργαστεί μαζί σας για τη διαχείριση και επίλυση του προβλήματος-καταγγελίας.
- σάς απαντήσει εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου-καταγγελίας.
- σάς ενημερώσει για τα μέτρα που ελήφθησαν για τη διαχείριση του ζητήματος και τι πρέπει να κάνετε αν θέλετε να υποβάλετε καταγγελία στη μονάδα διαχείρισης παραπόνων-καταγγελιών της ReturnToWorkSA εάν σε περίπτωση που δεν είστε ικανοποιημένοι με την επίλυση του ζητήματος.

Εάν το ζήτημα απαιτεί εκτεταμένη διερεύνηση, εντός 10 εργάσιμων ημερών θα δοθεί ενδιάμεση απάντηση και θα ενημερωθείτε τότε θα δοθεί η οριστική απάντηση.

Τι να περιμένετε εάν έχει παραβιαστεί ένα πρότυπο ποιότητας παροχής υπηρεσιών

Εάν έχει παραβιαστεί ένα πρότυπο ποιότητας παροχής υπηρεσιών, ενδέχεται να λάβετε ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα:

- γραπτή ή προφορική συγγνώμη ή γραπτή εξήγηση.
- την ευκαιρία να συζητήσετε αυτοπροσώπως τις απόψεις σας για τις υπηρεσίες, ώστε να συζητηθεί μία λύση.
- Παροχή πληροφοριών είτε γραπτώς είτε προφορικά σχετικά με την κατάσταση της αξίωσης και των δικαιωμάτων, τα δικαιώματα επανεξέτασης βάσει του *Νόμου περί Επιστροφής στην Εργασία του 2014*, ποιές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και τυχόν χρονικά πλαίσια που ισχύουν σε σχέση με μια διαφορά.
- εάν έχετε υποβάλει αξίωση για ατύχημα στην εργασία, θα παράσχουμε αντίγραφο του φακέλου σας εάν το ζητήσετε, σύμφωνα τις διατάξεις του Άρθρου 180 του *Νόμου περί Επιστροφής στην Εργασία του 2014* ή του *Νόμου περί Ελευθερίας της Πληροφόρησης του 1991*.

Μπορείτε να αναμένετε ότι θα σας δωθεί η δυνατότητα να παρέχετε τα σχόλια σας σχετικά με οποιαδήποτε απάντηση που σας δοθεί και να απαντήσετε σε ερωτήσεις και αιτήματα με τον κατάλληλο τρόπο.

Η δέσμευσή μας προς τους ανθρώπους μας

Δεσμευόμαστε να παρέχουμε ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας στο προσωπικό μας. Μπορείτε να μας βοηθήσετε να το πραγματοποιήσουμε αυτό με τους εξής τρόπους:

- να αντιμετωπίζετε το προσωπικό μας με ευγένεια και σεβασμό
- να είστε ανοιχτοί και ειλικρινείς στις σχέσεις σας μαζί μας
- να μας ενημερώνετε εάν αλλάζουν τα προσωπικά σας στοιχεία
- να παρέχετε όλες τις πληροφορίες που κατέχετε, ή γνωρίζετε, για να βοηθήσετε σε ερωτήματα και έρευνες.

Αν είστε κωφός ή έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας

Τηλεφωνήστε μας στο **13 18 55** μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης www.relayservice.gov.au ή στείλτε μας ηλεκτρονικό μήνυμα στο info@rtwsa.com.

Για να επικοινωνήσετε μαζί μας σε άλλη γλώσσα εκτός της αγγλικής, καλέστε στο Κέντρο Διερμηνείας και Μετάφρασης στο **1800 280 203** και ζητήστε τους να μας τηλεφωνήσουν στο **13 18 55**. Η υπηρεσία διερμηνείας παρέχεται δωρεάν.