



www.rtwsa.com  
13 18 55

## La nostra politica sui reclami

ReturntoWorkSA si impegna a garantire un processo di gestione dei reclami solido, coerente e semplice per ricevere e gestire i reclami.

Il Gruppo di Regolamentazione all'interno di ReturnToWorkSA è responsabile per il regolamento di tutti i partecipanti al Piano di Ritorno al Lavoro e la risposta ai reclami formali è una parte importante di questa funzione.

Se hai dubbi sul fatto che la Società, i suoi agenti o fornitori abbiano rispettato gli standard di servizio nell'Allegato 5 del *Return to Work Act 2014 (Atto di Legge sul Ritorno al Lavoro 2014)*(l'Atto), dovresti presentare la tua preoccupazione direttamente all'unità aziendale pertinente.

Se non sei soddisfatto della risposta ricevuta dall'unità aziendale interessata, puoi presentare un reclamo formale all'unità reclami di ReturnToWorkSA.

ReturnToWorkSA tratterà i reclami in modo professionale, efficiente e imparziale secondo l'Allegato 5 del *Return to Work Act 2014 (Atto di Legge sul Ritorno al Lavoro 2014)*. Tratteremo i reclami con cortesia e rispetto e manterremo la riservatezza in ogni momento.

Non ci sono spese per fare un reclamo.

Se ritieni che i nostri standard di servizio non siano stati soddisfacenti, puoi sollevare il problema direttamente con la persona o l'agenzia a cui fa riferimento il tuo reclamo:

Se il reclamo si riferisce a:	Contatti:
Agente Sinistri (Claims Agent)	Si prega di contattare l'agente direttamente.
ReturnToWorkSA	Contattaci al <b>13 18 55</b> , email <a href="mailto:siu@rtwsa.com">siu@rtwsa.com</a> oppure completare il <a href="#">modulo reclami online</a> .
Fornitore di Servizi	Contattare il fornitore.
Datore di Lavoro Auto - Assicurato	I datori di lavoro auto-assicurati devono disporre dei processi per affrontare e risolvere un reclamo. È necessario utilizzare questi processi per presentare un reclamo.

Se non sei soddisfatto con la risoluzione della questione da parte della persona o dell'agenzia a cui hai presentato il reclamo, puoi presentare un reclamo all'unità reclami di ReturnToWorkSA.

Se non sei soddisfatto con la risoluzione del reclamo da parte dell'unità reclami di ReturnToWorkSA, una volta completata, puoi deferire la questione al Ombudsman (Difensore Civico di Stato) per un'indagine.

## Come contattare l'unità reclami di ReturnToWorkSA

Telefono: **13 18 55**, email: [siu@rtwsa.com](mailto:siu@rtwsa.com) oppure completare il nostro [modulo reclami online](#).

### Se sei sordo o hai problemi di udito o di linguaggio

Contattaci al **13 18 55** tramite il National Relay Service (Servizio Nazionale Assistenza Comunicazione) [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) o per email a [info@rtwsa.com](mailto:info@rtwsa.com).

Per contattarci in una lingua diversa dall'inglese, chiama il Interpreting and Translating Centre (Centro di Interpretariato e Traduzione) al numero **1800 280 203** e chiedi loro di contattarci al numero **13 18 55**. Questo servizio di interpretariato è disponibile gratuitamente.

## Cosa succede quando viene presentato un reclamo

L'agenzia che riceve il reclamo:

- collaborerà con te per affrontare e risolvere il problema.
- fornirà una risposta entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.
- ti informerà delle misure adottate per risolvere il problema e cosa fare se desideri presentare un reclamo all'unità reclami di ReturnToWorkSA se non sei soddisfatto con la risoluzione della questione.

Se la questione richiede un'indagine prolungata, ti verrà fornita una risposta provvisoria entro 10 giorni lavorativi e oltre a quando ti verrà fornita una risposta definitiva.

## Cosa aspettarsi se è stato violato uno standard di servizio

Se è stato violato uno standard di servizio, potresti ricevere uno o più dei seguenti:

- le scuse scritte o verbali o una spiegazione scritta.
- l'opportunità di discutere in persona le proprie opinioni sui servizi in modo da poter parlare di una risoluzione.
- delle informazioni scritte o verbali sullo stato della richiesta e dei diritti, e diritti di revisione ai sensi del Return to Work Act 2014 (Atto di Legge sul Ritorno al Lavoro 2014), quali servizi sono disponibili e eventuali tempistiche applicabili in relazione ad una controversia.
- se hai presentato una richiesta di risarcimento per infortunio sul lavoro, ti forniremo una copia del tuo fascicolo se lo richiedi, in conformità con la sezione 180 del *Return to Work Act 2014 (Atto di Legge sul Ritorno al Lavoro 2014)*, o del *Freedom of Information Act 1991 (Atto di Legge sulla Libertà delle Informazioni 1991)*.

Puoi aspettarti di fornire un feedback/commenti su qualsiasi risposta data e ricevere risposte alle domande e alle richieste in modo appropriato.

## Il nostro impegno nei vostri confronti

Ci impegniamo a fornire un'ambiente di lavoro sicuro per il nostro personale. Puoi aiutarci a farlo:

- trattando il nostro personale con cortesia e rispetto
- essere aperti e onesti nei rapporti con noi
- avvisandoci quando cambiano i tuoi dati personali
- fornendoci tutte le informazioni in tuo possesso, o di cui sei a conoscenza, per assistere con le domande e le indagini.

### Se sei sordo o hai problemi di udito o di linguaggio

Contattaci al **13 18 55** tramite il National Relay Service [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) o per email a [info@rtwsa.com](mailto:info@rtwsa.com).

Per contattarci in una lingua diversa dall'inglese, chiama il Interpreting and Translating Centre (Centro di Interpretariato e Traduzione) al numero **1800 280 203** e chiedi loro di contattarci al numero **13 18 55**. Questo servizio di interpretariato è disponibile gratuitamente.