Serbian/Српски

How WorkCover resolves complaints
Како WorkCover решава жалбе (complaints)

WorkCoverSA има изграђен процес за решавање жалби, да би се обезбедило да се ваша жалба разматра и реши.

Када се жалите, ми тражимо да пре свега покушате да решите свој проблем са особом или орагнизацијом о којој је реч. Ако нисте задовољни резултатом исхода, ваша жалба може да се пошаље директно WorkCover служби. Ако нисмо у могућности да решимо ваш проблем, ви можете да се жалите Омбудсману за радне односе (WorkCover Ombudsman). Омбудсман је особа која је постављена да испитује жалбе.

Дефиниција жалбе

Према овом процесу, жалба покрива:

- начин на који WorkCover службеник или особа која води ваш случај (case manager), ради са вама у вези вашег проблема
- начин на који било која организација која обезбеђује услуге за WorkCover, поступа са вама у вези вашег проблема
- услуге или службу (укључујући и сам процес за решавање жалби)
- немогућност приступа нашим услугама и службама

Жалба није следеће:

- није захтев за информације
- није објашњење услуга и начина рада
- није жалба у вези захтева (claim) или уплаћивања доприноса (levy-related)
- није неслагање са решењем вашег захтева за компензацију.

Ако сте незадовољни одлуком поводом вашег захтева (claim), ви можете поднети захтев за ревизију *(Notice of dispute)* директно трибуналу за радничке компензације (Workers Compensation Tribunal).

Подношење жалбе

Да поднесете жалбу WorkCover служби, позовите наш Service Centre на 13 18 55.

Да поднесете жалбу WorkCover служби, на вашем језику – позовите преводилачку службу (Interpreting and Translating Centre) на (08) 8226 1990 и тражите да позову WorkCover на 13 18 55.

Ако је жалба у вези са захтевом (claim), ствар се упућује служби - Service Improvement Unit.

Ако је жалба у вези са доприносом (levy issue), вашу жалбу решаваће Service Centre.

Ако је жалба у вези са WorkCover службеником, ствар ће се упутити менаџеру који је надлежан за дотичну особу.

Ви можете помоћи на следећи начин:

- понашаћете се према нашем особљу учтиво и са поштовањем
- бићете отворени и искрени у комуникацији са нама
- дати нам све информације које имате или за које знате. То ће нам помоћи да решавамо и испитамо ваш случај.
- припремићете питања на које желите да вам одговоримо
- одлучићете шта у ствари желите да ми урадимо
- прочитаћете ваша права и одговорности као што је наведено у овом информативном памфлету.

Права и одговорности подносиоца жалбе

Без обзира да ли нам дајете предлог или подносите жалбу, ми ћемо:

- поштовати вашу приватност и придржавати се прописаних закона у вези приватности
- обезбедити вам приступ информацијама, у складу са законом
- прегледати жалбу објективно да видимо да ли смо ми или наш службеник (claims agent), или пружалац услуга, били фер и радили у складу са законом
- известити нашу вишу администрацију (senior management) о исходу, решењима и предлозима за побољшање
- третирати ваш проблем у поверењу и на уљудан начин и правовремено одговорити на жалбе или их упутити одговарајућој агенцији
- третирати вас као индивидуално лице
- обезбедити жалбени процес који је доступан и лако разумљив
- понудити вам професионалне услуге
- бити одговорни за то шта радимо
- дати вам информације на које можете да се ослоните

Ви имате право да:

- тражите ревизију наше одлуке
- добијете информације о предложеној акцији, роковима и току решавања вашег захтева.

Када нас контактирате, припремите следеће информације:

- Презиме
- Име
- Адресу
- Датум рођења (ако желите)
- Број захтева 'Claim number' (за жалбе у вези захтева)
- Број послодавца 'Employer number' (за жалбе у вези доприноса 'levy-related')
- Телефонски број за контакт
- 'Email' адресу (ако желите)
- Потврду да сте регистровани послодавац или само-осигурани (ако желите)
- Име службеника који води ваш случај - 'Case manager' (ако желите)
- Детаље у вези захтева
- Како желите да вас контактирамо, нпр. писмом, лично, 'email'-ом
- Ако желите да вам пишемо на вашем језику, молимо наведите језик и дијалект.

Омбудсман за радничке компензације (WorkCover Ombudsman)

Поред утврђеног WorkCover процеса за подношење жалби, установљена је канцеларија Омбудсмана за радничке компензације (WorkCover Ombudsman), као независна служба за испитивање жалби.

Служба обезбеђује бесплатне савете и помоћ повређеним радницима и послодавцима који се жале на начин пружања WorkCover услуга.

За више информација, контактирајте канцеларију омбудсмана (Office of the WorkCover Ombudsman) на (08) 8463 6593 или owo@saugov.sa.gov.au или GPO Box 2343, Adelaide SA 5001.

Трибунал за радничке компензације (Workers Compensation Tribunal)

Ако сте незадовољни одлуком поводом вашег захтева за радничку компензацију, ви можете поднети захтев за ревизију *(Notice of dispute)* директно Трибуналу за радничке компензације (Workers Compensation Tribunal).

За више информација, контактирајте Workers Compensation Tribunal на (08) 8207 0999 или www.workerscomptribunal.sa.gov.au.

Услуге преко телепринтера

За особе које не чују или имају проблем са слухом/говором, за помоћ контактирајте TTY на (08) 8233 2574.

WorkCover има још један информативни памфлет који би вам могао бити од користи 'Помоћ када нисте задовољни' *(Help when you're not satisfied)* што можете наћи на нашем вебсајту www.workcover.com.

За информације - WorkCoverSA Enquiries: 13 18 55 100 Waymouth Street, Adelaide, South Australia 5000. Facsimile: (08) 8233 2990. Email: info@workcover.com. **www.workcover.com**
TTY за особе које не чују или имају проблем са слухом/говором: (08) 8233 2574. Ако не говорите енглески, позовите Преводилачку службу (Interpreting and Translating Centre) на (08) 8226 1990; тражите да преводилац позове WorkCover на 13 18 55. Braille, audio или e-text: позовите 13 18 55 и тражите одговарајући формат. **April 2009**

WorkCover је статутарно тело финансирано од послодаваца са циљем да се обезбеди рехабилитација и компензација радника који су се повредили на послу (South Australia). © WorkCover Corporation of South Australia, 2008

Supported by Government of South Australia