

# Utamakan Pelanggan

**Delivery Address:**  
2 Bedbrook Pl  
SHENTON PARK WA 6008

Work Cover WA  
Reply Paid 71078  
SHENTON PARK WA 6008



No stamp required  
if posted in Australia



## Bantuan Bebas

Jika anda ada aduan yang tidak ingin anda bangkitkan terus dengan kami, atau setelah berurusan dengan kami anda tidak berpuas hati dengan hasilnya, anda boleh mengadu kepada Ombudsman Australia Barat. Ombudsman ialah orang yang bebas dan tidak memihak, yang mempunyai fungsi utama membantu orang menyelesaikan pertikaian dengan agensi sektor awam Negeri ini.

## Maklumat dalam bahasa lain

Bản tiếng Việt của tài liệu này có sẵn trong mạng của chúng tôi

La versione in lingua italiana di questo opuscolo è disponibile su  
nostra sito web

在我们的网站可以看到本小册子的中文版

Na našoj stranici interneta – website – ova brošura možete naći  
naši i na slovenskom jeziku

Na našoj stranici interneta – website – ova brošura možete naći  
na hrvatskom jeziku

## Untuk menghubungi kami

**Telefon:** (08) 9388 5555

**TTY:** (08) 9388 5537

**Faksimile:** (08) 9388 5550

**Khidmat  
Nasihat:** 1300 794 744

**E-mel:** [postmaster@workcover.wa.gov.au](mailto:postmaster@workcover.wa.gov.au)

**Tapak web:** [www.workcover.wa.gov.au](http://www.workcover.wa.gov.au)

**Alamat:** WorkCover WA, 2 Bedbrook Place,  
Shenton Park 6008.

Maklumat juga boleh didapati dalam format alternatif bagi orang yang kurang upaya, termasuklah gelung audio yang disediakan untuk orang yang cacat pendengaran, melalui notis 48 jam.

Sen/2006 0267-2006-01

WorkCover

## Utamakan Pelanggan

Sistem maklum balas WorkCover WA untuk  
mengendalikan pujian, cadangan dan aduan

Berikan pendapat anda tentang perkhidmatan  
yang kami sediakan





## Bantulah kami untuk membantu anda

Di WorkCover WA, kami komited untuk memberi anda perkhidmatan yang bermutu tinggi untuk memenuhi keperluan anda.

Sistem Utamakan Pelanggan kami memberi kami maklum balas dan membantu kami memperbaiki perkhidmatan kami kepada anda.

Anda mungkin ingin memuji kami, memberi cadangan atau membuat aduan. Sila beritahu kami, apa yang kami lakukan yang bermanfaat kepada anda, apa yang boleh kami lakukan dengan lebih baik, atau mungkin secara berbeza.

Apa-apa isu yang anda bawa kepada perhatian kami akan dianggap sulit, dan dibincangkan hanya dengan orang yang perlu terlibat.

## Cara sistem ini berfungsi

Anda boleh memberi kami maklum balas dengan:

- melengkapkan Borang Maklum Balas Utamakan Pelanggan yang dilampirkan
- melengkapkan Borang Maklum Balas Utamakan Pelanggan secara dalam talian: [www.workcover.wa.gov.au](http://www.workcover.wa.gov.au)
- memberitahu anggota kakitangan – dengan berjumpa dengannya sendiri atau melalui telefon: **1300 794 744**
- menulis kepada kami – melalui e-mel: [postmaster@workcover.wa.gov.au](mailto:postmaster@workcover.wa.gov.au) atau melalui surat

Apabila berurusan dengan kami mengenai sesuatu isu, anda boleh membawa ahli keluarga atau kawan bersama anda, atau mereka boleh bertindak bagi pihak anda.

Kami menggalakkan anda supaya memberi maklum balas anda terus kepada kakitangan dalam bahagian yang berkenaan. Anda boleh membangkitkan isu tersebut dengan anggota kakitangan yang berurusan dengan anda, atau meminta untuk bercakap dengan penyeliaanya.

## Pegawai Maklum Balas Utamakan Pelanggan

Jika anda rasa bahawa tidak wajar untuk membangkitkan sesuatu isu terus dengan anggota kakitangan yang berkenaan, atau anda rasa tidak selesa untuk berbuat demikian, Pegawai Maklum Balas Utamakan Pelanggan kami boleh membantu anda.

Pegawai ini boleh memberi anda nasihat mengenai tindakan wajar yang boleh anda ambil, atau boleh menerima dan mencatatkan maklum balas anda dan memastikan bahawa maklum balas anda itu disusuli.

Jika tindakan lanjut perlu diambil, Pegawai Maklum Balas Utamakan Pelanggan, atau anggota kakitangan yang berkaitan akan menghubungi anda.

## Tindakan segera

Sementara kami meneliti aduan anda, kami memberi anda komitmen kami untuk menghubungi anda dengan kerap (sekurang-kurangnya sekali setiap lima hari kerja) dan memberitahu anda perkembangan yang telah dicapai.

## Langkah-langkah yang boleh anda ambil

Ada beberapa langkah yang boleh anda ambil yang akan membantu kami membantu anda.

**Cepat bertindak:** sila beritahu kami mengenai apa-apa isu dengan secepat mungkin. Semakin lama anda menunggu, boleh jadi semakin kurang jelaslah faktanya dan semakin sukarlah untuk mencari penyelesaian.

**Pergi terus pada mulanya:** banyak perkara yang boleh diselesaikan dengan cepat dan mudah oleh kakitangan yang berurusan dengan anda.

**Terangkan dengan jelas:** nyatakan urutan kejadian, sebaik-baiknya dengan tarikh dan keterangan tentang setiap kejadian, panggilan telefon, surat-menyurat atau pertemuan, dan beritahu kami tindakan apa yang anda ingin kami ambil.

**Tangani masalah, bukan orang:** ingatlah bahawa perkara yang menjadi masalah bagi anda mungkin suatu kesilapan atau sesuatu yang terlepas daripada pandangan anda, yang biasanya tidak berlaku.

## Borang Maklum Balas Utamakan Pelanggan

Setelah anda melengkapkan borang ini, sila koyak pada garis titik, lekat tutup dan kembalikannya melalui pos. Setem tidak diperlukan.

### Sila nyatakan jenis maklum balas:

PUJIAN

CADANGAN

ADUAN

NAMA \_\_\_\_\_

ALAMAT \_\_\_\_\_

ORGANISASI \_\_\_\_\_

TELEFON \_\_\_\_\_

BIMBIT \_\_\_\_\_

FAKS \_\_\_\_\_

E-MEL \_\_\_\_\_

### Adakah anda ingin dikenali oleh orang yang terlibat?

YA

TIDAK

Jika anda bukan orang yang terjejas oleh isu tersebut, sila berikan keterangan ringkas mengenai hubungan anda dengan orang yang terjejas:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sila berikan butir-butir untuk menghubungi orang yang terjejas oleh isu tersebut sekiranya kami perlu mengesahkan butir-butir maklum balas itu:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Isu: Pernahkah isu ini dibangkitkan dengan WorkCover WA sebelum ini?

PERNAH

TIDAK PERNAH

Jika isu ini pernah dibangkitkan sebelum ini, sila nyatakan masanya, orang yang berurusan dengan anda mengenainya, dan sebab anda ingin membangkitkannya lagi. Jika isu ini belum pernah dibangkitkan sebelum ini, sila beritahu kami perkara yang telah berlaku, masa dan tempat perkara ini berlaku, dan orang yang terlibat:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Anda mungkin ingin melampirkan maklumat tambahan atau kertas berasingan yang berkaitan dengan aduan ini.

### Apakah yang ingin anda lihat berlaku kerana membangkitkan isu ini?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Office Use Only

Registering Officer	Received Date
FACS Number	Date