



Informacije na drugim jezicima

Bản tiếng Việt của tiểu tập này có sẵn trong mạng của chúng tôi

La versione in lingua italiana di questo opuscolo è disponibile sul nostro sito web

在我们的网站可以看到本小册子的中文版

На нашој страници интернета – website – ову броштуру можете наћи и на српском језику.

Na našoj stranici interneta – website - ovu brošuru možete naći i na hrvatskom jeziku.

Stupite u kontakt s nama

Telefon: (08) 9388 5555

Dalekopisač (TTY): (08) 9388 5537

Telefaks: (08) 9388 5550

Savjetodavne Usluge: 1 300 794 744

E-mail: postmaster@workcover.wa.gov.au

Internet stranice: www.workcover.wa.gov.au

Adresa: WorkCover WA,
2 Bedbrook Place,
Shenton Park 6008.

Informacije su također na raspolaganju u alternativnim formatima za osobe s invaliditetom uključujući auditivno pomagalo (audio loop), koje je na raspolaganju za osobe oštećena sluha po narudžbi od 48 sati unaprijed.

Sep2006 02672006-01

Korisnik na prvom mjestu

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



Pomozite nam da vam pomognemo

Mi u WorkCoveru WA nastojimo pružiti usluge visoke kvalitete koje zadovoljavaju vaše potrebe.

Naš sustav Korisnik na prvom mjestu (Customer First) osigurava nam povratne informacije i pomaže nam da poboljšamo usluge koje vam pružamo.

Možda nas želite pohvaliti, iznijeti svoje prijedloge ili podnijeti pritužbu. Dajte nam na znanje da vam je ono što činimo od koristi, kao i ono što bismo mogli učiniti bolje ili možda drugačije.

Svako pitanje na koje nam ukažete bit će tretirano na povjerljiv način, te će se o njemu raspravljati samo s ljudima koje je potrebno uključiti.

Kako sustav funkcionira

Možete nam dostaviti povratne informacije tako da:

- popunite priloženi obrazac za povratne informacije sustava Korisnik na prvom mjestu (Customer First Feedback Form)
- popunite Customer First Feedback Form na internetskim stranicama: www.workcover.wa.gov.au
- usmeno ih prenesete članu osoblja - osobno ili putem telefona: **1300 794 744**
- javite nam se pismenim putem - posredstvom e-maila na: postmaster@workcover.wa.gov.au ili pismom

Prilikom rješavanja vašeg pitanja s nama imate pravo imati uza se člana obitelji ili prijatelja ili on može nastupiti u vaše ime.

Ohrabrujemo vas da povratne informacije uputite neposredno osoblju na području na koje se one odnose. Možete pokrenuti pitanje kod člana osoblja s kojim ste kontaktirali ili zatražiti razgovor s njihovim pretpostavljenim.

Službenik za povratne informacije sustava Korisnik na prvom mjestu (Customer First Feedback Officer)

Ukoliko smatrate neprikladnim pokrenuti pitanje neposredno s članom osoblja na koje se ono odnosi, ili ako vam je nelagodno to učiniti, onda vam u tom može pomoći naš *Customer First* Feedback Officer.

Ovaj službenik može vam dati savjete o odgovarajućim mjerama koje možete poduzeti, ili zaprimiti i evidentirati vašu povratnu informaciju, te se pobrinuti da u vezi s njom budu poduzeti potrebni koraci.

U slučajevima kad je potrebno poduzeti daljnje mjere, Customer First Feedback Officer ili drugi nadležni član osoblja stupiti će s vama u kontakt.

Brzo djelovanje

Obvezujemo se da ćemo vas za vrijeme razmatranja vaše pritužbe redovno kontaktirati (najmanje jednom svakih pet radnih dana), te vas obavijestiti o tome kako napredujemo.

Koraci koje možete poduzeti

Postoje neki koraci koje možete poduzeti koji će nam pomoći da vam pomognemo.

Djelujte brzo: molimo vas da nas čim prije obavijestite o bilo kakvom problemu. Što dulje čekate, činjenice mogu postati sve manje jasne, te je sve teže pronaći rješenje.

Najprije nastupite neposredno: mnogi problemi mogu se brzo i jednostavno riješiti od strane osoblja koje je rješavalo vaš predmet.

Budite jasni: iznesite redoslijed događanja, po mogućnosti s datumima i opisima incidenata, telefonskih poziva, pisama ili sastanaka, te navedite koje mjere biste željeli da mi poduzmemo.

Uхватite se u koštac s problemom, a ne s osobom: molimo vas upamtite da se kod vašeg problema možda radi o grešci ili previdu koji se inače ne bi dogodio.

Nezavisna pomoć

Ukoliko imate pritužbu koju ne želite iznijeti neposredno nama, ili nakon što ste pokušali razgovarati s nama niste zadovoljni rezultatom, možete uložiti pritužbu pučkom pravobranitelju (Ombudsman).

Ombudsman je nezavisna i nepristrana osoba koja istražuje pritužbe na vladina ministarstva Zapadne Australije, zakonodavne vlasti i lokalnu samoupravu. Ombudsman podnosi izvješće neposredno parlamentu Zapadne Australije, a ne trenutnoj vladi.

S ombudsmanom možete stupiti u kontakt putem:

telefona na 9220 7555 (besplatni poziv na 1800 117 000 za pozive izvan šireg gradskog područja);

telefaksa na 9325 1107;

e-maila na mail@ombudsman.wa.gov.au;

pošte na Box Z5386, St Georges Terrace, Perth, WA 6831; ili

dođite osobno na adresu Level 12, 44 St Georges Terrace, Perth.

perforirana linija

Obrazac za povratne informacije Korisnik na prvom mjestu (Customer First Feedback Form)

Nakon što popunite ovaj obrazac, otkinite ga uzduž točkaste linije, zatvorite i vratite nam ga poštom. Nije potrebno frankirati.

Molimo vas da navedete vrstu povratne informacije:

POHVALA

PRIJEDLOG

PRITUŽBA

IME _____

ADRESA _____

ORGANIZACIJA _____

TELEFON _____

MOBILNI TELEFON _____

TELEFAKS _____

E-MAIL _____

Želite li da vaš identitet bude poznat ljudima koji su uključeni?

DA

NE

Ukoliko niste osoba koju ovaj problem pogađa, molimo vas da navedete kratak opis vašeg odnosa s pogođenom osobom:

Molimo vas navedite podatke za kontakt s osobom koja je pogođena ovim pitanjem u slučaju da moramo potvrditi pojedinosti povratne informacije:

Pitanje: Je li ovo pitanje već ranije pokrenuto kod WorkCovera za Zapadnu Australiju?

DA

NE

Ukoliko ste već prije pokretali ovo pitanje, molimo vas navedite kada, s kime ste o njemu raspravljali i zašto ga želite ponovno pokrenuti.

Ukoliko pitanje prije nije pokretano, navedite što se dogodilo, kada i gdje se dogodilo i tko je bio uključen u događaj:

Možda želite priložiti dodatne informacije ili odvojene dokumente koji su bitni za ovu pritužbu.

Kakve biste rezultate pokretanja ovog pitanja željeli vidjeti?



Office Use Only

Registering Officer	Received Date
FACS Number	Date

perforirana linija

lijepak