

*resolving workers compensation disputes
vietnamese*



ACCS

Accident Compensation
Conciliation Service

giải quyết các tranh chấp về
bồi thường tai nạn lao động

tiến trình hoà giải

mục lục

dịch vụ hoà giải vấn đề bồi thường tai nạn là gì?	02
việc hoà giải được tiến hành ra sao?	04
phải chuẩn bị thế nào trước khi tham dự cuộc họp hoà giải?	06
những gì sẽ diễn ra trong cuộc họp hoà giải	08
kết quả cuộc hoà giải thường sẽ như thế nào?	10
tiến trình giải quyết tranh chấp vấn đề bồi thường tai nạn lao động	12
cách nộp đơn xin hoà giải	14
cách giải quyết đơn xin hoà giải	15
cung cấp chi tiết cần thiết cho việc hoà giải	15
chi phí hòa giải	16
kiểm điểm lại những điều cần làm	17
những chi tiết cần biết khác	18
địa điểm	20

Đây là tập sách giải thích về Dịch Vụ Hoà Giải Vấn Đề Bồi Thường Tai Nạn, và cách chuẩn bị cho cuộc họp nhằm mục đích hoà giải.

dịch vụ hoà giải về bồi thường tai nỡn là gì?

việc hoà giải giúp giải quyết các bất đồng bằng cách chia sẻ thông tin, xác định các vấn đề gây bất đồng, trao đổi những vấn đề này và cố đạt đến một sự đồng thuận.

đây là một dịch vụ công bằng, theo nghi thức đơn giản, nhanh chóng và miễn phí.

Accident Compensation Conciliation Service giúp giải quyết các bất đồng giữa công nhân với hãng sở hay các đại lý của WorkSafe về bồi thường của công nhân tại Bang Victoria, sử dụng các nguyên tắc của Cách Giải Quyết Bất Đồng Thay Thế. Các yêu cầu hòa giải thường được công nhân đưa đến Cơ Quan Hòa Giải. Trong hầu hết các bất đồng, hòa giải là một bước bắt buộc trước khi tiến hành các thủ tục tố tụng trong hệ thống tòa án.

Dịch vụ Hoà Giải là một tổ chức độc lập.

Việc hòa giải giúp giải quyết các bất đồng bằng cách chia sẻ thông tin, xác định các vấn đề gây bất đồng, trao đổi những vấn đề này và cố đạt đến một sự đồng thuận. Đây là một dịch vụ công bằng, theo nghi thức đơn giản, nhanh chóng và miễn phí.

Theo chỉ dẫn của Bộ Bồi Thường Tai Nạn Lao động, cuộc hoà giải cần phải có những yếu tố sau:

- giúp các thành phần can dự đạt đến những giải pháp lâu dài và sự thoả thuận bất cứ khi nào có thể;
- không thiên vị và công bằng, giải quyết vấn đề tùy theo tầm mức quan trọng của nó;
- linh động tối đa và không phải bó buộc về nghi thức;
- tìm mọi cách cho công nhân có cơ hội làm việc trở lại một cách nhanh chóng;
- giúp cho quan hệ làm việc lâu dài giữa công nhân/chủ nhân trở nên tốt đẹp hơn;
- tiến hành các thủ tục hoà giải và liên hệ với các thành phần can dự một cách mau chóng và đúng lúc;
- giảm thiểu chi phí tranh tụng cho các thành phần can dự cũng như cho dịch vụ hòa giải và đảm bảo là các vấn đề tranh chấp không cần phải đưa ra toà một cách không cần thiết.

Hầu hết các bất đồng về Bồi Thường của Công Nhân được giải quyết thông qua việc hòa giải, hơn là kiện tụng tại tòa.

việc hoà giải được tiến hành ra sao?

nhân viên hoà giải

Các nhân viên Hoà Giải độc lập sẽ đứng ra chủ động tiến trình hoà giải; các nhân viên này làm việc theo chỉ dẫn của Bộ liên hệ và hành xử dựa theo các Nguyên Tắc Nghề nghiệp và Phép Hành xử do Dịch vụ Hoà Giải đề ra. Các nhân viên Hoà Giải cần phải:

- hiểu được hệ thống Bồi Thường của Công Nhân và hệ thống này liên quan đến các lợi ích của công nhân, hãng sỡ, các đại lý của WorkSafe và các công ty tự bảo hiểm như thế nào.
- đảm bảo là mọi thành phần can dự đều có quyền phát biểu một cách công bằng trong các cuộc họp hoà giải, và khuyến khích họ lắng nghe ý kiến của những người khác và tìm cách tiến đến sự thoả thuận.
- giúp các thành phần can dự bàn thảo về các vấn đề tranh chấp bằng cách đặt những câu hỏi có dụng ý giúp trao đổi thông tin; triển khai và cứu xét các phương cách khác nhau để giải quyết vấn đề; và lập biên bản về kết quả cuộc hoà giải.
- không phán xét hay quyết định về tầm quan trọng của trường hợp đang cứu xét; những nhân viên Hoà Giải giúp các thành phần can dự đi đến một kết quả thoả đáng cho cuộc tranh chấp của họ.
- cần phải thoả mãn là người đệ đơn xin bồi thường đã tìm mọi cách có thể được để giải quyết tranh chấp bằng phương cách hoà giải trước khi đem vấn đề ra kiện trước toà.
- được sự hỗ trợ của các nhân viên hành chánh trong công tác; những nhân viên hành chánh giúp thảo các bản báo cáo, tìm các thông tin thích hợp và trao đổi những báo cáo và thông tin này giữa các thành phần can dự.

Các nhân viên Hoà Giải cố gắng hướng dẫn các thành phần tham dự đạt đến sự thoả thuận. Nếu không thể thoả thuận được, họ có thể đề nghị một giải pháp thích hợp, hoặc, trong một số trường hợp, chỉ định số tiền phải trả hàng tuần hay tiền bác sĩ cần phải trả. Họ cũng có thể đưa trường hợp tranh chấp đến một Hội đồng Y sĩ để xin ý kiến tối hậu, hay cấp chứng nhận cho phép các thành phần can dự đem sự vụ ra trước toà.

Các cuộc họp hoà giải

Một số tranh chấp có thể được giải quyết mà không cần phải đi qua một cuộc họp hoà giải. Tuy nhiên, một cuộc họp hoà giải thường được tổ chức cho đa số các vụ tranh chấp; trong cuộc họp này các thành phần can dự bàn thảo tất cả mọi vấn đề có liên quan đến vụ tranh chấp và tìm cách tiến đến một giải pháp. Các thành phần can dự được khuyến khích trao đổi ý kiến với nhau, và tự mình tìm ra những phương cách để giải quyết vụ tranh chấp.

Các cuộc họp được tổ chức trong những phòng họp riêng, tại các văn phòng Dịch vụ Hoà giải Melbourne hay tại các trung tâm cộng đồng hay hội đồng thành phố tại các vùng nông thôn.

Cơ Quan Hòa Giải sẽ cung cấp một lá thư cho biết thời gian và địa điểm của cuộc thảo luận.

Các hướng dẫn của bộ trưởng được ban hành vào tháng Tư 2011 đòi hỏi các Đại Lý của WorkSafe, các công ty tự bảo hiểm, các hãng sở và những người trợ giúp của công nhân thực hiện tất cả các bước hợp lý để dàn xếp các bất đồng. Nếu Nhân Viên Hoà Giải hình thành quan điểm là một trong các bên đã không tuân thủ đòi hỏi này, họ phải cho Nhân Viên Hoà Giải Thâm Niên biết, nhân viên này, sau đó, cho bên thích hợp biết, và bên thích hợp này có thể kháng cáo tới Nhân Viên Hoà Giải Thâm Niên trong vòng 14 ngày. Bản sao của hướng dẫn này sẵn có từ Cơ Quan Hòa Giải.

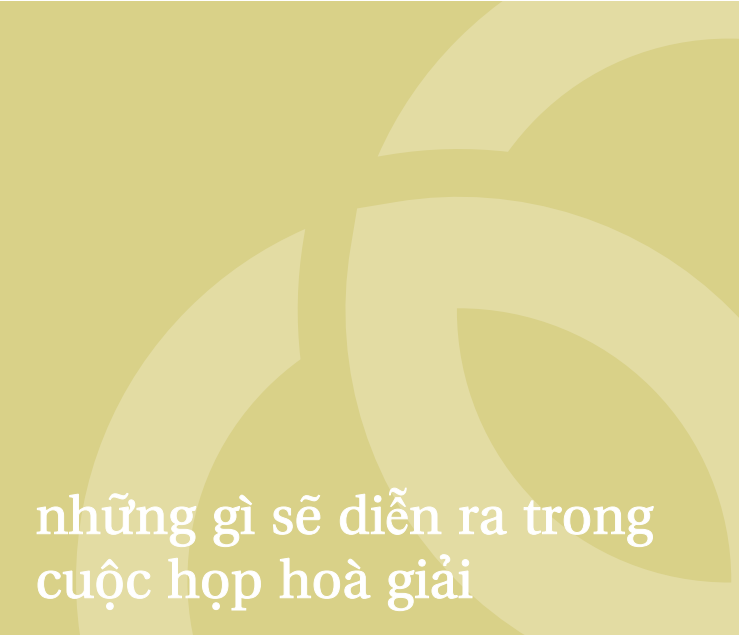
quí vị cần phải chuẩn bị cho một cuộc họp hoà giải ra sao?

nếu quí vị là công nhân, quí vị...

- có thể nhờ sự hỗ trợ hay cố vấn từ nghiệp đoàn của quí vị, từ Union Assist (Tổ chức Giúp đỡ của Nghiệp đoàn), hay WorkCover Assist (Tổ chức giúp đỡ của WorkCover), hay luật sư của quí vị.
- phải cung cấp cho nhân viên Hoà Giải bất cứ thông tin nào có thể làm bằng cho ý kiến của quí vị, thí dụ như báo cáo của bác sĩ, trước ngày có cuộc họp càng sớm càng tốt. Nếu quí vị không biết thông tin nào có ích cho mình, hãy nói chuyện với Dịch vụ Hoà Giải.
- phải chuẩn bị để sẵn sàng nói lên ý kiến của mình vì sao quí vị không đồng ý với quyết định về đơn xin bồi thường của mình. Quí vị có thể cần phải ghi chép các chi tiết vào sổ tay để giúp quí vị ghi nhớ những điều quan trọng.
- phải xem xét xem ý quí vị muốn cuộc họp sẽ có kết quả ra sao và đến họp trong tư thế sẵn sàng thảo luận về những điều đó.
- có thể nhờ Dịch vụ Hoà Giải cung cấp thông dịch viên nếu quí vị gặp khó khăn trong việc nói, đọc và hiểu tiếng Anh.
- bản sao của bất cứ bản báo cáo nào được dùng để giải quyết vụ tranh chấp sẽ được gửi đến quí vị. Nếu quí vị không nhận được những giấy tờ này trong vòng một hay hai tuần trước ngày họp, xin thông báo cho nhân viên Hoà Giải biết.
- quí vị có thể có một người hỗ trợ tinh thần cùng đến cuộc họp, thí dụ như nhân viên nghiệp đoàn, một người bạn hay thân nhân.
- chỉ có thể đến cùng luật sư nếu tất cả các bên đều đồng ý. Quý vị chịu trách nhiệm về các chi phí pháp lý của quí vị cho việc hòa giải.
- có thể hỏi xem liệu quí vị có thể tham vấn với luật sư trong suốt cuộc thảo luận hòa giải này hay không.

nếu quý vị là chủ nhân, quý vị...

- nên nói chuyện với đại lý của WorkSafe của quý vị và thảo luận các lý do đi đến quyết định đòi bồi thường. Nếu có các yếu tố liên quan đến công việc, quý vị nên nói chuyện với nhân viên có liên quan của quý vị để hiểu được những gì đã xảy ra.
- phải cung cấp cho nhân viên Hoà Giải bất cứ thông tin nào có thể làm bằng cho ý kiến của quý vị, trước ngày có cuộc họp càng sớm càng tốt. Nếu quý vị không biết thông tin nào có ích, hãy nói chuyện với Dịch vụ Hoà Giải.
- phải xem xét xem ý quý vị muốn cuộc họp sẽ có kết quả ra sao và đến họp trong tư thế sẵn sàng thảo luận về những điều đó.
- quý vị có thể dẫn theo một người hỗ trợ tinh thần, thí dụ như một người thuộc về một hội đoàn chủ nhân mà quý vị là thành viên.
- có thể nhờ Dịch vụ Hoà Giải cung cấp thông dịch viên nếu quý vị gặp khó khăn trong việc nói, đọc và hiểu tiếng Anh.
- phải sẵn sàng thảo luận về một chương trình cho phép công nhân trở lại làm việc nếu đây là vấn đề thích hợp trong vụ tranh chấp.
- nên đảm bảo là bất kỳ người nào từ tổ chức của quý vị (ví dụ, quản lý viên hay quản đốc trực tiếp) tham dự buổi thảo luận này biết về các hoàn cảnh của mỗi bất đồng, và cũng được cho phép trao đổi toàn bộ các vấn đề đang gây bất đồng và đạt đến một sự thỏa thuận.
- chỉ có thể đến cùng luật sư nếu tất cả các bên đều đồng ý. Quý vị chịu trách nhiệm về các chi phí pháp lý của quý vị cho việc hòa giải.
- có thể hỏi xem liệu quý vị có thể tham vấn với luật sư trong suốt cuộc thảo luận hòa giải này hay không.

A large, stylized graphic of a leaf or branch in shades of olive green, occupying the lower half of the page. The graphic is composed of several overlapping, curved shapes that form the outline of a leaf and its stem.

những gì sẽ diễn ra trong
cuộc họp hoà giải

khí quý vị đến nơi...

- xin báo cho nhân viên tiếp tân biết và cho họ biết tên của nhân viên Hoà Giải chuyên lo về trường hợp của quý vị.
- nhân viên Hoà Giải sẽ gặp quý vị và giới thiệu quý vị với những người cùng tham dự cuộc họp.

trong cuộc họp, nhân viên hoà giải sẽ...

- giải thích về din tiến cuộc họp và đề ra một số nguyên tắc hành xử căn bản trong cuộc họp để đảm bảo tất cả mọi người đều có cơ hội nói lên ý kiến của mình một cách công bằng.
- quyết định cho phép ai sẽ được có mặt trong cuộc họp để đảm bảo cuộc thảo luận được công bằng. Quý vị sẽ được quyền phát biểu, và nhân viên Hoà Giải cũng có thể sẽ hỏi những người hỗ trợ tinh thần cho đương sự có mặt trong cuộc họp cho biết ý kiến của họ.
- làm sáng tỏ những vấn đề đang có tranh chấp.
- giữ thái độ không thiên vị, nhưng sẽ đặt câu hỏi, đảm bảo là quý vị thông hiểu ý kiến của những người khác, nêu đề nghị và giúp quý vị đạt đến một sự thoả thuận công bằng.
- đảm bảo là những báo cáo và tài liệu thích hợp được trình bày và đem ra bàn thảo trong cuộc họp để tất cả mọi người đều có thể hiểu được nội dung của những tài liệu này.
- khi cần, nhân viên Hoà Giải có thể nói chuyện riêng với các thành phần can dự để tất cả quý vị đều có cơ hội nói về bất cứ điều gì mà quý vị vì cảm thấy e ngại nên không muốn đem ra bàn bạc công khai trong cuộc họp, và cho phép quý vị bàn về những giải pháp có thể thực hiện được.

tôi cuộc họp, quý vị có thể tham gia một cách tích cực bằng cách...

- phát biểu ý kiến của mình càng rõ ràng càng tốt;
- giúp cuộc họp đạt đến sự thoả thuận;
- yêu cầu được cung cấp thông tin và dữ kiện nếu quý vị có điều gì không rõ;
- lắng nghe ý kiến của những người khác; và
- nêu đề nghị và cứu xét các phương cách giải quyết tranh chấp khác nhau.



kọt quả cuộc hoà giải
thường sẽ như thế nào?

Sau khi bàn thảo với nhau, quý vị và những tham dự viên khác có thể sẽ đạt đến một sự thoả thuận. Nhân viên Hoà Giải sẽ giúp quý vị hoàn tất những chi tiết trong bản thoả thuận và, sau cuộc họp, sẽ cấp cho quý vị một tờ chứng nhận về bản thoả thuận.

Giấy chứng nhận này sẽ nêu ra các điều khoản mà theo đó mỗi bất đồng được giải quyết và sẽ chứng nhận là mỗi bên đều tuân thủ kết quả này. Giấy chứng nhận này là bằng cứ của việc hòa giải mỗi bất đồng và các điều khoản theo đó mỗi bất đồng này đã được giải quyết.

Trước khi làm tờ thoả thuận, quý vị có thể xin cho một số thời gian suy nghĩ về kết quả cuộc hoà giải hay để xin cố vấn.


Nhân viên Hoà Giải có thể sẽ đưa ra đề nghị giải quyết vụ tranh chấp. Quý vị có thể xem coi mình có thể chấp thuận đề nghị đó hay không để chấm dứt cuộc tranh chấp.

Nếu cuộc họp cho thấy rõ ràng quý vị cần có thêm thông tin, nhân viên Hoà Giải có thể sẽ đình hoãn việc hoà giải để lấy thêm thông tin, hay có thể sẽ chuyển một vấn đề y lý đến Hội đồng Y Sĩ để lấy ý kiến chung cuộc.

Trong một số tranh chấp, những thành phần can dự không đạt đến thoả thuận tuy rằng đề nghị giải quyết tranh chấp đã được đưa ra. Trong những trường hợp này:

- nếu nhân viên Hoà Giải cảm thấy thoả mãn là không có lý do gì có thể tranh cãi được để từ chối việc trả tiền, nhân viên ấy có thể sẽ ra chỉ thị buộc số tiền phải trả hàng tuần là bao nhiêu hay buộc phải trả tiền bác sĩ.
- nếu là trường hợp có thể tranh cãi được, nhân viên Hoà giải sẽ cấp tờ chứng nhận cho phép người đệ đơn khiếu kiện đem sự vụ ra toà để nhờ toà án quyết định.
- sự vụ chỉ có thể được đưa ra toà nếu nhân viên Hoà Giải cũng chứng nhận rằng người khiếu kiện đã tìm đủ mọi cách để giải quyết cuộc tranh chấp nhưng không thành công.

Dịch vụ Hoà Giải về Bồi thường Tai nạn Lao động giải quyết khoảng gần 65% các vụ tranh chấp.

A large, stylized graphic of a leaf or branch, rendered in a light olive green color, is positioned in the upper half of the page. The graphic consists of several overlapping, rounded shapes that form a central vein and a leaf-like structure. The background is a solid, slightly darker olive green.

tiện trình giải quyết
tranh chấp về bồi
thường tai nạn lao động

Công nhân nộp đơn xin
bồi thường khiếu kiện

Công nhân được thông báo về
kết quả đơn xin bồi thường

Không có
tranh chấp

Kết thúc sự vụ

Tranh cãi về kết quả đơn
xin bồi thường

Cố gắng giải quyết mỗi bất đồng
bằng cách tiếp cận Đại Lý của
WorkSafe & / hoặc Hãng Sở

Tranh chấp
được giải quyết

Tranh chấp không được giải quyết

Có thể yêu cầu Hoà Giải (trong
vòng 60 ngày từ khi có kết
quả đơn xin bồi thường)

Yêu cầu được chấp nhận

Có thể đưa những
vấn đề y lý đến Hội
đồng Y sĩ để xin ý
kiến chung cuộc

HOÀ GIẢI
Sự vụ giao cho một
nhân viên Hoà Giải
(thường có một cuộc
họp Hoà Giải)

Trao đổi thông
tin và ý kiến

Tranh chấp được giải quyết

Tranh chấp không được giải quyết

Kết thúc sự vụ

Đưa sự vụ ra toà

cách nộp đơn xin hoà giải

Đơn yêu cầu xin mẫu đơn hoà giải phải được nộp trong vòng 60 ngày kể từ khi công nhân nhận được quyết định về việc đòi bồi thường nhưng không đồng ý và muốn tranh cãi về quyết định đó.

Nhân viên Hoà Giải Cao cấp có thể cho phép đương sự nộp đơn yêu cầu xin mẫu đơn hoà giải sau thời hạn 60 ngày kể từ khi có quyết định về việc đòi bồi thường nếu xét thấy đây là điều thích hợp trong hoàn cảnh đặc biệt nào đó. Đương sự phải cho biết lý do nộp đơn tr trong đơn yêu cầu xin mẫu đơn hoà giải.

Đương sự phải tự tay ký tên vào đơn yêu cầu. Đương sự phải nêu rõ chi tiết của vụ tranh chấp và, nếu có thể, đính kèm vào đơn yêu cầu những chi tiết sau:

- một bản sao lá thư cho biết quyết định về việc đòi bồi thường;
- những lý do đưa đến quyết định đính kèm với lá thư nêu trên; và
- bất cứ chi tiết tài liệu nào khác có thể giúp cho việc giải quyết tranh chấp, thí dụ như báo cáo của bác sĩ, bản sao những chi phí v.v...

Thông tin về cá nhân và sức khỏe được Dịch vụ Hòa giải thu thập, sử dụng, tiết lộ và xử lý thể theo Đạo luật Bảo mật Thông tin và Bảo vệ Dữ liệu 2014 (Information Privacy and Data Protection Act 2014) và Đạo luật Hồ sơ Y tế 2001 (Health Records Act 2001). Có thể xem chính sách bảo mật của Dịch vụ Hòa Giải bằng cách liên lạc với Dịch vụ.

cách giải quyết đơn yêu cầu xin hoà giải

Dịch vụ Hoà Giải gửi thư đến tất cả những thành phần can dự cho biết là dịch vụ đã nhận được đơn yêu cầu xin hoà giải. Một thời gian ngắn sau khi lá thư này được gửi đi, trường hợp tranh chấp này sẽ được giao cho một nhân viên Hoà Giải, và một cuộc họp hoà giải sẽ được tổ chức.

Nhân viên Hoà Giải sắp xếp cuộc họp trong vòng 4 tới 6 tuần lễ, nhưng trong một số trường hợp nhân viên Hoà Giải cũng có thể giải quyết vụ tranh chấp bằng điện thoại và không cần phải tổ chức một cuộc họp. Nếu nhân viên Hoà Giải cần được biết rõ hơn về căn nguyên của đơn yêu cầu, cuộc họp có thể bị đình hoãn.

cung cấp chi tiết

Quý vị phải cung cấp cho Nhân Viên Hoà Giải này tất cả các giấy tờ quý vị có, quý vị giữ hay có quyền đối với cũng như tiết lộ tất cả các thông tin:

- liên quan đến mối bất đồng này; và
- sẵn có một cách hợp lý với quý vị.

trừ khi quý vị đòi đặc quyền hoặc quyền được miễn trừ cung cấp các giấy tờ này hay tiết lộ các thông tin này.

Các thông tin được cung cấp có thể được đưa cho các bên khác liên quan đến việc hoà giải.

các chi phí hòa giải

Thông thường, mỗi bên chịu các chi phí hòa giải của họ. Tuy nhiên, Đại Lý của WorkSafe hay công ty tự bảo hiểm chịu trách nhiệm:

- trả các chi phí đi lại hợp lý của công nhân để tới buổi thảo luận hòa giải này và từ buổi thảo luận hòa giải này về;
- hoàn trả cho công nhân bất kỳ mất mát nào về lợi tức do việc tham dự buổi thảo luận hòa giải này.

Vào cuối buổi thảo luận, công nhân sẽ được cung cấp một mẫu đơn để đòi lại các chi phí này.

kiểm điểm lại những điều cần làm

- xem DVD về việc hòa giải và đọc tập sách này.
- nhớ kiểm lại để biết chắc ngày, giờ và nơi họp hoà giải ghi trong lá thư của Dịch vụ Hoà Giải.
- liên lạc với Dịch vụ Hoà Giải theo số điện thoại ghi trong lá thư nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào.
- gửi đến nhân viên Hoà Giải có tên nêu trong lá thư tất cả những chi tiết liên hệ càng sớm càng tốt trước ngày họp hoà giải. Nếu quý vị nghĩ rằng mình không thể có được những báo cáo hay tài liệu cần đến trước ngày họp, xin báo cho nhân viên Hoà Giải biết.
- nếu luật sư của quý vị có phúc trình về vụ tranh chấp, xin nhớ kiểm soát lại để biết chắc là những phúc trình này đã được gửi đến nhân viên Hoà Giải. Đem những tài liệu hay thông tin này đến cuộc họp nếu quý vị không kịp gửi đến trước.
- bàn bạc với nhân viên Hoà Giải xem họ có báo cáo của bác sĩ hay báo cáo nào khác mà quý vị nên coi trước ngày họp. Nếu quý vị không hiểu nội dung bất cứ tài liệu nào đã nhận được, hãy nói chuyện với nhân viên Hoà Giải.
- nếu quý vị muốn có người cùng đến để hỗ trợ quý vị trong cuộc họp, hãy sắp xếp việc này trước ngày họp.
- nếu quý vị cần thông dịch viên, xin xem lại lá thư thông báo về cuộc họp hoà giải để biết chắc là Dịch vụ Hoà Giải đã có sắp xếp thông dịch viên rồi. Nếu không, xin quý vị liên lạc với nhân viên Hoà Giải.
- dự trù trước mình sẽ phải làm những gì trong cuộc họp: sẵn sàng nêu ý kiến của mình một cách rõ ràng và chính xác; sẵn sàng lắng nghe ý kiến người khác; sẵn sàng đóng góp ý kiến khi thảo luận về những vấn đề liên hệ; và suy nghĩ về các giải pháp khác nhau để giải quyết vụ tranh chấp.

thông tin

Nếu cần biết thêm chi tiết về Dịch vụ Hoà Giải, quý vị có thể:

đến viếng

Văn phòng The Accident Compensation Conciliation Service (Dịch vụ Hoà Giải về Bồi thường Tai nạn) Ở địa chỉ Lầu 1, 215 Spring Street, Melbourne. Văn phòng mở cửa từ 8.30 sáng đến 5 giờ chiều.

điện thoại

Xin điện thoại cho Dịch vụ Hoà Giải qua số 9940 1111 hay số điện thoại miễn phí 1800 635 960.

thu thập một số thông tin:

DVD và tập sách

Video của Dịch vụ Hoà Giải được gửi cho bất cứ ai tham dự cuộc họp hoà giải lần đầu tiên. Video và Sổ tay hướng dẫn này nhằm giúp các thành phần tham dự cuộc họp chuẩn bị tinh thần và bớt âu lo về cuộc họp.

Chỉ dẫn của Bộ liên hệ

Bộ đặc trách về WorkCover có đề ra những Chỉ dẫn mà Dịch vụ Hoà Giải phải tuân thủ khi điều hành tiến trình hoà giải.

Nguyên tắc Nghề Nghiệp và Phép Hành xử

Tài liệu này nêu các nguyên tắc làm việc mà Dịch vụ Hoà Giải phải tuân hành.

đơn yêu cầu xin mẫu đơn hoà giải

Mẫu đơn này phải được người yêu cầu hoà giải điền. Các mẫu đơn này sẵn có từ các đại lý của WorkSafe, hãng sở cũng là các công ty tư bảo hiểm, các văn phòng nghiệp đoàn, Cơ Quan Hoà Giải về Bồi Thường Tai Nạn, và WorkSafe Victoria.

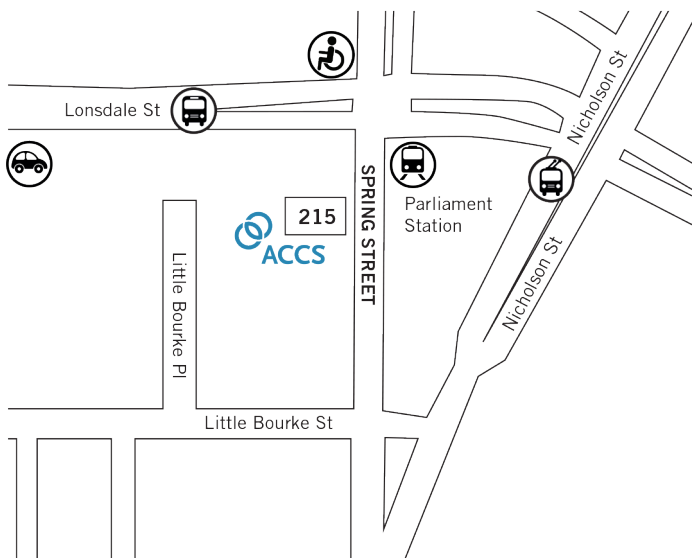
thủ tục khiếu nại

Nếu quý vị có bất kỳ khiếu nại nào về Cơ Quan Hoà Giải hay về quá trình hoà giải, thì các khiếu nại nên được chuyển tới Nhân Viên Hoà Giải Thâm Niên. Nếu quý vị không hài lòng về cách phúc đáp khiếu nại của quý vị, quý vị có thể liên lạc với Ombudsman (Thanh Tra Viên) (Lầu 2, 570 Bourke Street, Melbourne đt (03) 9613 6222). Tài liệu về quá trình khiếu nại sẵn có từ Cơ Quan Hoà Giải.






ĐỊA ĐIỂM CỦA CƠ QUAN HÒA GIẢI

Lầu 1, 215 Spring Street, Melbourne

Điện thoại: (03) 9940 1111 Số miễn phí: 1800 635 960



Cách đến Nơi đó

-  **Bằng xe nhà**
Có chỗ đậu xe công cộng gồm chỗ đậu cho người khuyết tật tại Secure Parking, 59 Lonsdale Street. Phải trả tiền đậu xe.
-  Cũng có vài chỗ đậu xe bên đường, gồm hai chỗ dành cho người khuyết tật dọc theo đường Spring Street. Phải trả tiền đậu xe.
-  **Bằng xe lửa**
Chỉ đi bộ một đoạn ngắn từ ga xe lửa Parliament Station
-  **Bằng xe điện**
Xe điện số 86 và 96 chạy dọc theo đường Nicholson Street rẽ vào đường Spring Street. Xin xuống xe tại trạm số 10 - Parliament Station.
-  **Bằng xe buýt**
Các xe buýt số 302, 303, 304, 305, 309, 318, 350, 905, 906, 907 và 908 chạy dọc theo đường Lonsdale Street.

إذا لم تفهم هذا المنشور، يرجى الاتصال بالرقم 131 450. وأطلب من المترجم أن يتصل بالرقم 1800 635 960 أو 9940 1111.

如果您无法读懂此小册子，敬请联络131 450，以便在传译员的帮助下打电话给1800 635 960或9940 1111。

Ako ne razumijete ovu brošuru, nazovite 131 450 i zamolite tumača da nazove 1800 635 960 ili 9940 1111.

Αν δεν μπορείτε να καταλάβετε αυτό το φυλλάδιο παρακαλούμε τηλεφωνείστε στον αριθμό 131 450 και ρωτείστε τον διερμηνέα να καλέσει τον αριθμό 1800 635 960 ή 9940 1111.

Se non riuscite a capire questo opuscolo siete pregati di chiamare l'131 450 e di chiedere all'interprete di chiamare l'1800 635 960 o il 9940 1111.

Ако за Вас оваа брошура е неразбирлива, телефонирајте на 131 450 и побарајте од преведувачот да телефонира на 1800 635 960 или 9940 1111.

W przypadku problemu ze zrozumieniem tej broszury należy zadzwonić pod numer 131 450 i poprosić tłumacza o zadzwonienie pod numer 1800 635 960 albo 9940 1111.

Ако не разумете ову брошуру, молимо вас да назовете 131 450 и замолите тумача да назове 1800 635 960 или 9940 1111.

Si tiene dificultades en entender este folleto, llame al teléfono 131 450 y solicite al intérprete que se comunique con el número 1800 635 960 ó 9940 1111.

Bu broşürün içeriğini anlamamanız durumunda, lütfen 131 450 numarayı arayınız ve tercümandan 1800 635 960 ya da 9940 1111 numarayı aramasını isteyiniz.

Nếu quý vị không hiểu nội dung tờ thông tin này xin gọi số 131 450 và nhờ thông ngôn viên gọi số 1800 635 960 hay số 9940 1111.

If you cannot understand this booklet, please contact 131 450. Ask the interpreter to contact the Conciliation Service on 1800 635 960 or 9940 1111 to explain the booklet.

Accident Compensation Conciliation Service

Lầu 1, 215 Spring Street, Melbourne

GPO Box 251, Melbourne 3001

điện thoại 03 9940 1111 **điện thoại miễn phí** 1800 635 960

facsimile 03 9940 1000 **email** info@conciliation.vic.gov.au

website www.conciliation.vic.gov.au

Giờ làm việc từ 8:30 sáng đến 5:00 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu