

*resolving workers compensation disputes
croatian*



ACCS

Accident Compensation
Conciliation Service

sporazumno rješavanje sporova

za nadoknadu štete radnicima

sadržaj

što je služba za nagodbu odštete za povredu na poslu?	02
kako nagodbeni postupak funkcionira?	04
kako se pripremiti za nagodbeni sastanak?	06
što se dešava na nagodbenom sastanku?	08
kakvi su mogući ishodi nagodbe?	10
postupak rješavanja spora za nadoknadu štete radnicima	12
kako podnijeti zahtjev za nagodbu?	14
obrađivanje zahtjeva za nagodbu	15
pružanje informacija za nagodbu	15
troškovi nagodbe	16
vaš kontrolni popis	17
dodatne informacije	18
adresa	20

Ova brošura objašnjava kako djeluje Služba za nagodbu odštete za povredu na poslu (Accident Compensation Conciliation Service), te kako da se pripremite za nagodbeni sastanak.

što je služba za nagodbu odštete za povredu na poslu?

Usklađivanje pomaže u rješavanju sporova, time što pruža priliku za iznošenje informacija, utvrđuje sporna pitanja, razgovara o njima i pokušava postići sporazum.

Ova usluga je pravedna, neformalna i brza i uz to je besplatna.

Accident Compensation Conciliation Service pomaže u rješavanju sporova oko prava naknade u Victoriji između djelatnika i poslodavaca ili WorkSafe agenata, koristeći načela alternativnog rješavanja sporova. Zahtjeve za postupak usklađivanja Službi za usklađivanje obično predaje djelatnik. U većini sporova, usklađivanje je obavezan korak prije negoli se postupak može predati sudskom sustavu na rješavanje.

Služba za nagodbu odštete nezavisna je organizacija.

Usklađivanje pomaže u rješavanju sporova, time što pruža priliku za iznošenje informacija, utvrđuje sporna pitanja, razgovara o njima i pokušava postići sporazum. Ova usluga je pravedna, neformalna i brza i uz to je besplatna.

Prema smjernicama Ministra za WorkCover, nagodbeni postupak treba:

- pomoći strankama da postignu trajna rješenja i sporazum kad god je moguće;
- biti nepristran i pravedan, te određivati po bitnoj vrijednosti same stvari;
- biti krajnje fleksibilan i neformalan;
- olakšati što brži povratak na posao;
- poboljšati radne odnose između radnika i poslodavca;
- biti brz i pravovremen u provođenju postupka i u radu sa strankama;
- smanjiti troškove stranaka i programa, te osigurati da se predmet nepotrebno ne predaje na sud.

Većina sporova oko naknade djelatnicima rješava se putem usklađivanja, umjesto sudskom tužbom.

kako nagodbeni postupak funkcionira?

nagodbeni službenici (Conciliation Officers)

Nagodbeni postupak vode nezavisni nagodbeni službenici, koji rade prema Ministrovim smjernicama (Minister's Guidelines) i Kodeksu ponašanja i propisa (Code of Conduct and Protocols) Službe za nagodbu. Nagodbeni službenici:

- poznaju sustav naknade djelatnicima i kakvog to ima utjecaja na interese djelatnika, poslodavaca, WorkSafe agenata i samoosiguranika.
- omogućuju da sve stranke na nagodbenom sastanku imaju jednako pravo reći što misle, ali ih i potiču da saslušaju i druga mišljenja i stavove, te da potraže način da se postigne sporazum.
- pomažu strankama da raspravljaju o predmetu spora postavljanjem pitanja koja pomažu izmjeni informacija; razvijaju i ispituju moguća rješenja; te bilježe ishod.
- ne sude i ne odlučuju bit slučaja; oni pomažu strankama pronaći zadovoljavajući ishod spora.
- moraju biti sigurni da je osoba koja podnosi odštetni zahtjev poduzela sve normalne korake da sporazumno riješi spor prije nego što se predmet može predati na sud.
- imaju pomoć administrativnog osoblja u dobivanju relevantnih izvješća i informacija i njihovom izmjenjivanju između stranaka.

Nagodbeni službenici nastoje dovesti stranke do sporazuma. Ako se sporazum ne može postići, oni preporučuju rješenje, ili, u određenim okolnostima, naređuju plaćanje tjednih isplata ili liječničkih troškova. Također mogu proslijediti spor liječničkoj komisiji za zaključno mišljenje, ili izdati potvrdu kojom se strankama dozvoljava da pokrenu sudski postupak.

nagodbeni sastanci (Conciliation conferences)

Neki sporovi se mogu riješiti bez nagodbenog sastanka. Međutim, u većini sporova održava se sastanak, na kojem stranke detaljno raspravljaju o svim pitanjima spora i nastoje naći rješenje. Stranke se potiče da jedni drugima objasne svoje stavove, te sami pronađu način rješavanja spora.

Sastanci se održavaju u privatnim sobama za sastanke, bilo u prostorijama Službe za nagodbu u Melbourneu ili u društvenim centrima ili općinskim uredima u regionalnim područjima.

Služba nagodbe dostavit će pismo u kojem će biti datum i mjesto održavanja konferencije.

Ministarske upute izdane u Travanj 2011. godine zahtijevaju da WorkSafe agenti, samoosiguranici, poslodavci i osobe koje pružaju pomoć djelatnicima poduzmu sve potrebne mjere kako bi se riješio spor. Ukoliko službena osoba koja vodi usklađivanje zaključi da se neka strana nije pridržavala uvjeta, mora obavijestiti Višeg službenika za usklađivanje, koji potom obaviještava relevantnu stranu, koja nakon toga može uložiti žalbu Višem službeniku za usklađivanje u roku od 14 dana. Primjerak smjernica može se dobiti od Službe za usklađivanje (Conciliation Service).

kako se pripremiti za negodbeni sastanak?

ako ste radnik,

- možete zatražiti pomoć i savjet od svog sindikata, Union Assist ili WorkCover Assist, ili od svog odvjetnika.
- trebate dati negodbenom službeniku sve informacije koje potkrepljuju vaš slučaj, npr. liječnička izvješća, puno prije sastanka ako je ikako moguće. Ako ne znate koje bi sve informacije mogle biti korisne, obratite se Službi za negodbe.
- trebate se pripremiti da govorite zašto se ne slažete s odlukom o vašem odštetnom zahtjevu. Možda bi bilo dobro napraviti bilješke da vas podsjetite na važne točke.
- trebate razmisliti kakav ishod očekujete od sastanka i dođete spremni da o tome raspravljate.
- možete zatražiti negodbenog službenika da vam se osigura tumač ako teže govorite, čitate ili razumijete engleski.
- poslat će vam se kopije svih izvješća koja su korištena kod donošenja odluke. Ako ih ne dobijete tjedan ili dva prije sastanka, obavijestite negodbenog službenika da izvješća nisu stigla.
- možete doći u pratnji pomoćnika, npr. sindikalnog dužnosnika, prijatelja ili člana obitelji.
- možete dovesti odvjetnika samo ako se sve strane slože s tim. Vi ste odgovorni za svoje pravne troškove vezane za negodbu.
- možete upitati možete li se posavjetovati s odvjetnikom tijekom konferencije u svezi usklađivanja.

ako ste poslodavac,

- trebate porazgovarati s vašim WorkSafe agentom i prodiskutirati o razlozima u svezi odluke o potraživanju. Ukoliko postoje čimbenici vezani za posao, morate popričati s članovima vašeg osoblja koje je u to bilo uključeno, kako bi se postiglo razumijevanje o onome što se dogodilo.
- trebate dati nagodbenom službeniku sve informacije koje potkrepljuju vaš slučaj, puno prije sastanka ako je ikako moguće. Ako ne znate koje bi sve informacije mogle biti korisne, obratite se Službi za nagodbe.
- trebate razmisliti kakav ishod očekujete od sastanka i dođete spremni da o tome raspravljate.
- možete doći u pratnji pomoćnika, npr. nekog iz udruge poslodavaca kojoj pripadate.
- možete zatražiti nagodbenog službenika da vam se osigura tumač ako teže govorite, čitate ili razumijete engleski.
- trebate se pripremiti da raspravljate o programu povratka na posao ako je to relevantno za spor.
- trebate osigurati da je svaka osoba iz vaše organizacije koja dolazi na konferenciju (np. upravitelj linije ili nadzornik) upoznata s okolnostima vezanim za spor i ovlaštena razgovarati i postići sporazum o spornim pitanjima.
- možete dovesti odvjetnika samo ako se sve strane slože s tim. Vi ste odgovorni za svoje pravne troškove vezane za nagodbu.
- možete pitati možete li se posavjetovati sa svojim odvjetnikom tijekom konferencije u svezi nagodbe.

A large, abstract graphic of a leaf in shades of olive green, occupying the lower half of the page. The leaf is stylized with overlapping, rounded shapes. The text is positioned in the lower-left corner of this graphic area.

**što se dešava na
nagodbenom sastanku?**

kad dođete

- javite se na recepciju i dajte ime službenika koji se bavi vašim slučajem.
- nagodbeni službenik će vas primiti i upoznati s ostalim sudionicima sastanka.

na sastanku nagodbeni će službenik

- objasniti kako će sastanak teći i navesti osnovna pravila tako da svatko ima jednaku priliku reći što misli.
- voditi sastanak tako da se omogući pravedna raspava. Imat ćete priliku objasniti svoje stavove, a nagodbeni službenik također može zatražiti pomoćnike na sastanku da izraze svoje mišljenje.
- razjasniti relevantne točke spora.
- ostati nepristran, ali će postavljati pitanja, provjeravati da li ste razumjeli stavove ostalih sudionika, davati prijedloge i pomoći vam da postignete sporazum.
- osigurati da se prikaže i prodiskutira sva relevantna i potrebna dokumentacija i izvješća tako da svatko razumije njihov sadržaj.
- ako treba, možete razgovarati s ljudima na privatnim sastancima tako da svi imate priliku govoriti i o onome o čemu se osjećate nelagodno otvoreno raspravljati, te da vam se omogući da raspravljate o mogućim rješenjima.

na nagodbenom sastanku sudjelujete aktivno kad

- izražavate svoje stavove što je moguće jasnije;
- pomažete da se postigne konačni sporazum;
- zatražite informacije ako vam je bilo što nejasno;
- slušate tuđe stavove; i
- predlažete i razmatrate rješenja za rješavanje spora.



što su mogući
ishodi nagodbe?

Nakon rasprave možda ćete s ostalim strankama postići sporazum (agreement). Nagodbeni službenik će pomoći oko definiranja detalja sporazuma i, nakon nagodbenog sastanka, poslati vam potvrdu o sporazumu.

U potvrdi će biti navedeni uvjeti pod kojim je spor riješen i biti će potvrđeno da rezultat obvezuje i jednu i drugu stranu. Potvrda je dokaz rješenja spora i uvjeta pod kojim je spor riješen.

Prije nego što se potvrda izda, možete zatražiti odgodu da razmislite o odluci ili potražite savjet.


Nagodbeni službenik može ponuditi preporuku (recommendation) za rješavanje spora. Vi nakon toga možete razmisliti da li ćete prihvatiti to preporuku kao zaključenje spora.

Ako na sastanku postane jasno da su potrebne dodatne informacije, nagodbeni službenik može odgoditi postupak dok ne dobije potrebne informacije, ili može zdravstvena pitanja uputiti liječničkoj komisiji za zaključno mišljenje.

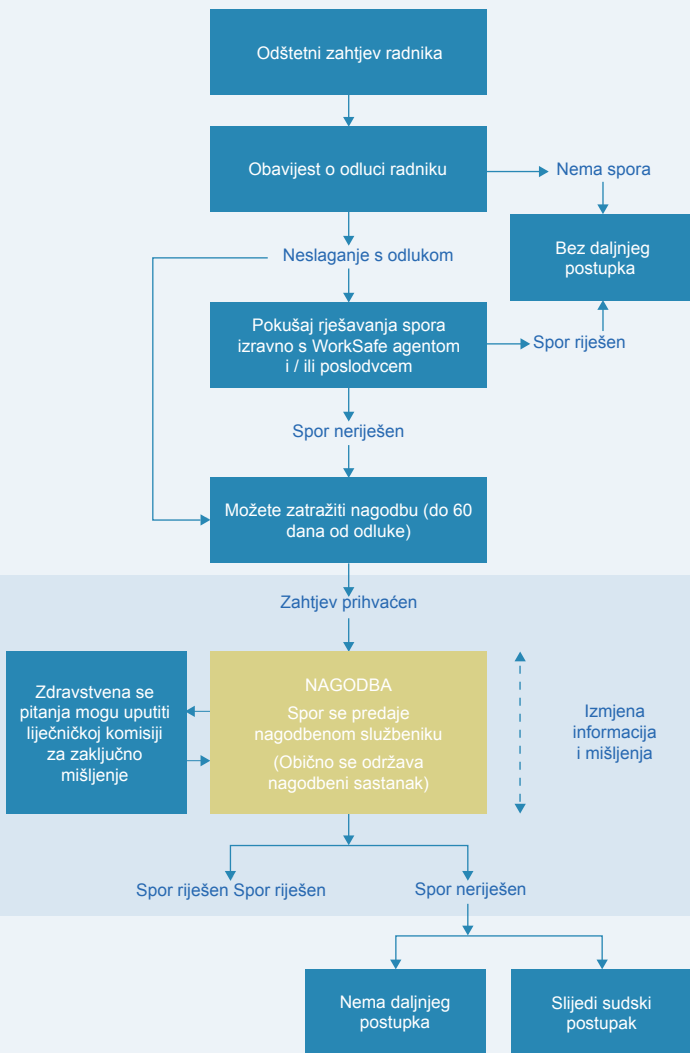
U nekim slučajevima stranke ne mogu postići sporazum čak ni uz preporuku. U takvim okolnostima:

- ako je nagodbeni službenik uvjeren da ne postoji osporiv slučaj (arguable case) za uskraćivanje isplate, može se izdati nalog (direction) za tjedne isplate ili pokrivanje liječničkih troškova.
- ako je slučaj osporiv, osobi se izdaje potvrda kojom se dozvoljava podnošenje zahtjeva za sudski postupak.
- sudski postupak se može pokrenuti jedino ako nagodbeni službenik također potvrdi da je osoba koja podnosi zahtjev već poduzela sve normalne korake da sporazumno riješi spor.

Služba za nagodbu odštete za povredu na poslu rješava oko 65% sporova.



postupak rješavanja spora za nadoknadu štete radnicima



kako podnosite zahtjev za nagodbu?

Ispunjeni obrazac zahtjeva za nagodbu mora se predati u roku od 60 dana od kad je radnik primio odluku o svom odštetnom zahtjevu na koju se kani žaliti.

Viši nagodbeni službenik (Senior Conciliation Officer) može odobriti podnošenje zahtjeva više od 60 dana nakon odluke u određenim opravdanim okolnostima. Razlozi za kašnjenje moraju se navesti u prilogu zahtjeva.

Obrazac zahtjeva mora biti osobno potpisan. Mora jasno navesti detalje spora i, ako je moguće, imati u prilogu:

- kopiju pisma kojim se obavještava o odluci;
- “razloge za odluku” priložene pismu; i
- sve što može pomoći u rješavanju spora, npr. liječnička izvješća, kopije bankovnih računa itd.

Služba za pomirenje sakuplja, koristi, dijeli i brine se za osobne i zdravstvene informacije, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti privatnih informacija i podataka iz 2014. godine i Zakona o zdravstvenoj arhivi iz 2001. godine. Policu privatnosti Službe za pomirenje možete dobiti ako kontaktirate Službu.

obrađivanje zahtjeva za nagodbu

Služba za nagodbe šalje pismo svim sudjelujućim strankama, obavještavajući ih da su primili zahtjev za nagodbu. Ubrzo nakon slanja pisma spor se dodjeljuje nagodbenom službeniku i dogovara se nagodbeni sastanak.

Služba za nagodbe raspoređuje sastanak u 4 do 6 tjedana, ali u nekim slučajevima nagodbeni službenik može telefonski riješiti spor, pa se sastanak ne treba održavati. Ako Služba za nagodbe treba razjasniti prirodu zahtjeva, sastanak se može odgoditi.

pružanje informacija

Službeniku za nagodbu morate pokazati sve dokumente koje posjedujete, imate kod sebe ili pod svojom kontrolom i priopćiti sve podatke koji su:

- vezani za spor; i
- vama dostupni.

osim ukoliko vi imate pravo imuniteta u zahtjevu za podnošenje dokumenata ili iznošenje informacija.

Iznesene informacije mogu se dati drugim stranama uključenim u skladištanje.

troškovi nagodbe

Općenito, svaka strana snosi svoje troškove nagodbe. Međutim, WorkSafe agent ili samoosiguranik dužan je:

- platiti djelatniku razumne troškove prijevoza do mjesta održavanja konferencije i povratka;
- naknaditi djelatniku gubitak prihoda nastalih uslijed odlaska na konferenciju radi usklađivanja.

Djelatnik će po završetku konferencije dobiti obrazac na temelju kojeg će moći potraživati te troškove.

vaš kontrolni popis

- pogledati DVD o usklađivanju i pročitati knjižicu.
- u pismu koje ste dobili od Službe za nagodbe dobro provjerite datum, vrijeme i mjesto nagodbenog sastanka.
- nazovite Službu za nagodbe na telefonski broj naveden u pismu ako imate bilo kakvih pitanja.
- pošaljite sve relevantne informacije nagodbenom službeniku navedenom u pismu što je prije moguće prije sastanka. Ako mislite da nećete moći imati izvješća i dokumente prije sastanka, molimo da o tome obavijestite Službu za nagodbe.
- ako vaš odvjetnik ima izvješća, osigurajte da ih pošalje Službi za nagodbe. Donesite informacije na sastanak ako ih ne možete poslati unaprijed.
- porazgovarajte s nagodbenim službenikom da li postoje bilo kakva liječnička ili druga izvješća koja biste trebali vidjeti prije sastanka. Ako ne razumijete neki od dokumenata koji su vam poslani, prodiskutirajte ih s nagodbenim službenikom.
- ako želite da vam netko pomaže na sastanku, dogovorite to prije sastanka.
- ako trebate tumača, provjerite u pismu da li je to Služba organizirala. Ako nije, obratite se nagodbenom službeniku.
- planirajte kako ćete postupati na sastanku: pripremite se da objasnite svoj stav jasno i sažeto; budite spremni saslušati tuđe stavove; budite spremni sudjelovati u raspravi; i razmislite o različitim mogućnostima rješavanja spora.

informacije

Ako trebate daljnje informacije o Službi za nagodbe, možete:

posjetiti

Accident Compensation Conciliation Service se nalazi na Level 1, 215 Spring Street, Melbourne. Naš je ured otvoren od 8.30 do 17.00 sati.

nazvati

Nazovite Conciliation Service na 9940 1111 ili na naš besplatan broj 1800 635 960.

sakupiti neke informacije

DVD i knjižica

Služba za nagodbe šalje svoj video svakom tko prvi put prisustvuje sastanku. Videom i ovom brošuram nastoji se pomoći strankama da dođu na nagodbeni sastanak pripremljene i opuštenije.

Minister's Guidelines

Ministar odgovoran za WorkCover izdao je Smjernice za Službu za nagodbe koje treba slijediti u nagodbenom postupku.

Code of Conduct and Protocols

Ova publikacija pokazuje načela i običaje prema kojima Služba za nagodbe djeluje.

obrazac zahtjeva za nagodbu

Ovaj obrazac mora popuniti osoba koja je podnijela zahtjev za nagodbu. Obrasci se mogu dobiti od WorkSafe agenata, poslodavaca koji su također samoosiguranici, ureda sindikata, Službe za usklađivanje sporova oko naknade (Accident Compensation Conciliation Service) i WorkSafe Victoria.

pritužbe

Ukoliko biste imali pritužbu na Službu za usklađivanje sporova ili postupak usklađivanja, treba je uputiti Višem službeniku za usklađivanje (Senior Conciliation Officer). Ukoliko niste zadovoljni odgovorom na svoju pritužbu, možete kontaktirati Ombudsmana (Level 2 / 570 Bourke Street, Melbourne tel (03) 9613 6222). Dokument o postupku pritužbe može se dobiti od Službe za usklađivanje sporova (Conciliation Service).






ADRESA SLUŽBE ZA NAGODBU

Level 1, 215 Spring Street, Melbourne

Telefon: (03) 9940 1111 Besplatni poziv: 1800 635 960



Kako doći

-  **Automobilom**
Sigurno javno parkiralište koje uključuje i mjesta za onesposobljene, dostupno je na adresi 59 Lonsdale Street. Parkiranje se naplaćuje.
-  U blizini je dostupno i nekoliko mjesta za parkiranje na ulici, uključujući i dva parkirna mjesta za onesposobljene, koja se nalaze na Spring Street. Parkiranje se naplaćuje.
-  **Vlakom**
Kratka šetnja do Parliament stanice
-  **Tramvajem**
Tramvaji broj 86 i 96 voze kroz Nicholson Street u Spring Street. Izađite na tramvajskoj stanici broj 10 - Parliament Station.
-  **Autobus**
Autobusi broj 302, 303, 304, 305, 309, 318, 350, 905, 906, 907 i 908 voze po 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 ρωτήστε 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 замолиште тумача да назовет 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
Level 1, 215 Spring Street, Melbourne
GPO Box 251, Melbourne 3001
telephone 03 9940 1111 **freecall** 1800 635 960
facsimile 03 9940 1000 **email** info@conciliation.vic.gov.au
website www.conciliation.vic.gov.au

Radno vrijeme: 8.30 – 17.00 sati ponedjeljak do petak