

Nếu xảy ra tranh chấp thì sao?

Tài liệu hướng dẫn để giải quyết tranh chấp về bồi thường công nhân viên tại WA

WorkCover WA chúng tôi giữ nhiệm vụ quản lý và giám sát chương trình bồi thường công nhân viên tại Tây Úc. Đa số đơn xin bồi thường công nhân viên đều được quản lý hiệu quả giữa công nhân viên bị thương, doanh nghiệp và công ty bảo hiểm của doanh nghiệp, nhưng đôi khi bị trục trặc và xảy ra tranh chấp giữa các bên.

Khi nào xảy ra tranh chấp và tại sao?

Tranh chấp có thể xảy ra ở bất kỳ giai đoạn nào của tiến trình đơn xin bồi thường và liên quan đến bất kỳ vấn đề nào, bao gồm:

- trách nhiệm bồi thường
- khoản tiền trả hàng tuần
- chi phí y tế và chi phí liên quan
- chương trình đi làm trở lại.

Hãy liên lạc với chúng tôi nếu:

- doanh nghiệp của quý vị không cho phép quý vị làm đơn xin bồi thường
- doanh nghiệp của quý vị nói với quý vị rằng họ không có bảo hiểm bồi thường công nhân viên
- quý vị là chủ doanh nghiệp và công ty bảo hiểm từ chối chịu trách nhiệm bồi thường cho quý vị.

Mục đích của tài liệu này là gì?

Mục đích của tài liệu này là để giúp quý vị hiểu và bắt đầu tiến trình giải quyết tranh chấp bằng cách:

- cung cấp các gợi ý hữu ích về cách giải quyết tranh chấp
- giải thích cách làm việc của Dịch vụ Hòa giải và Phân xử (Conciliation and Arbitration Services) của chúng tôi
- hướng dẫn về các bước tiếp theo của quý vị và nơi để tìm hiểu thêm thông tin.

Quý vị nên làm gì trước khi nộp đơn xin hòa giải hoặc phân xử?

Đôi khi, tranh chấp xảy ra vì hiểu lầm. Vì vậy, trước khi làm đơn xin hòa giải hoặc phân xử, quý vị hãy thực hiện các bước hợp lý sau đây để hiểu và cố gắng giải quyết vụ tranh chấp:

- Sắp xếp để trò chuyện về vụ tranh chấp với bên còn lại càng sớm càng tốt.
- Trước khi trò chuyện, nên ghi chú bất kỳ thắc mắc nào quý vị muốn hỏi.
- Hãy chuẩn bị để ghi chú trong và sau cuộc trò chuyện của quý vị và phải nhớ ghi ngày tháng và tên người nói chuyện với quý vị trong các ghi chú của quý vị.
- Trong cuộc nói chuyện:
 - hỏi lại để biết là quý vị hiểu vấn đề
 - đặt câu hỏi nếu quý vị cần biết thêm thông tin
 - xin biên bản cuộc nói chuyện để bảo đảm quý vị đã hỏi tất cả các câu hỏi của mình

- o giữ bình tĩnh – nếu người nói chuyện với quý vị không lịch sự, quý vị hãy yêu cầu được nói chuyện với nhân viên quản lý của họ (nếu có).

Các gọi hữu dụng

Nếu nói chuyện với công ty bảo hiểm, quý vị nên yêu cầu họ gửi email hoặc gửi thư tóm tắt câu trả lời của họ cho câu hỏi của quý vị.

Nếu, sau cuộc trò chuyện, quý vị vẫn không đồng ý với bên kia, quý vị hãy cho họ biết lý do tại sao và hỏi xem họ có chịu đổi lập trường của họ hay không.

Đối với một số công nhân viên và doanh nghiệp, tìm cách tự giải quyết tranh chấp có khi không dễ. Ví dụ tiếng Anh có thể không phải là ngôn ngữ quý vị thông thạo hoặc quý vị có thể đọc hoặc viết không rành. Nếu cần có người giúp hoặc hướng dẫn, xin quý vị liên lạc với đường dây Tư vấn và Trợ giúp (Advice and Assistance) của chúng tôi qua số 1300 794 744.

Điều quan trọng

Nếu công ty bảo hiểm yêu cầu quý vị cho biết thêm thông tin, quý vị nên cung cấp cho họ càng sớm càng tốt và giữ bản sao để lưu hồ sơ.

Sơ lược về Dịch vụ Hòa giải và Phân xử của chúng tôi

Nhiệm vụ của Dịch vụ Hòa giải và Phân xử (Conciliation and Arbitration Services) của chúng tôi là để giải quyết các vụ tranh chấp một cách công bằng, hiệu quả và ít tốn phí.

Hòa giải là gì? Hòa giải là khi hòa giải viên của chúng tôi sẽ giúp quý vị đi đến thỏa thuận.

Phân xử là gì? Nếu không thể đạt được thỏa thuận bằng cách hòa giải, phân xử là bước tiếp theo – đây là tiến trình chính thức hơn, khi phân xử viên của chúng tôi lắng nghe các bằng chứng và đưa ra quyết định ràng buộc về vụ tranh chấp của quý vị.

Dịch vụ Hòa giải Bồi thường Công nhân viên

Khi quý vị nộp đơn xin hòa giải, chúng tôi sẽ giao vụ việc cho hòa giải viên để họ giúp quý vị và các bên trong vụ tranh chấp đạt được thỏa thuận.

Hòa giải viên sẽ độc lập và khách quan. Trong những tình huống nhất định, họ có thể, trong phạm vi giới hạn, chỉ thị trả, tạm ngưng hoặc giảm quyền lợi bồi thường và họ có thể đưa ra ý kiến về kết quả là như thế nào nếu vụ tranh chấp của quý vị chuyển sang phân xử.

Muốn biết thêm thông tin, xin quý vị đọc *Tài liệu Hướng dẫn Dịch vụ Hòa giải Bồi thường Công nhân viên* (quý vị có thể tải về máy tài liệu hướng dẫn này tại workcover.wa.gov.au).

Dịch vụ Phân xử Bồi thường Công nhân viên

Trong phiên phân xử, phân xử viên sẽ đưa ra quyết định ràng buộc đối với các bên đã không thể đạt được thỏa thuận khi hòa giải.

Phân xử viên, một luật sư độc lập và khách quan, sẽ thẩm định bằng chứng của cả hai bên trong phiên xử và sau đó ra án lệnh ràng buộc pháp lý và có giá trị thi hành trước tòa.

Thông thường, chỉ một bên có thể thắng trong phiên phân xử (trong khi tiến trình hòa giải giúp hai bên có cơ hội tìm được giải pháp mà hai bên đồng thuận). Đây là một trong những lý do tại sao tốt nhất là quý vị đạt được thỏa thuận khi hòa giải.

Nếu muốn tìm hiểu thêm về tiến trình phân xử, xin quý vị đọc *Tài liệu Hướng dẫn Dịch vụ Phân xử Bồi thường Công nhân viên* (quý vị có thể tải về máy tài liệu hướng dẫn này tại workcover.wa.gov.au).

Quý vị có cần đại diện hay không?

Các vụ tranh chấp bồi thường công nhân viên có thể phức tạp, vì vậy, chúng tôi khuyên quý vị nên nhờ người tư vấn trước khi nộp đơn xin hòa giải hoặc phân xử. Dù không cần thiết, song đa số các bên sử dụng dịch vụ của chúng tôi đều có đại diện. Xin lưu ý rằng:

- quý vị có thể phải trả chi phí luật sư hoặc đại diện có đăng ký
- thân nhân hoặc bạn bè quý vị không thể làm đại diện cho quý vị.

Làm sao để quý vị thuê đại diện?

Nếu muốn thuê luật sư, quý vị nên liên lạc với Hội Luật gia WA (Law Society of WA) qua số 9324 8600. Họ có thể giới thiệu luật sư đoàn thường làm việc trong lĩnh vực này.

Quý vị có thể tìm được danh sách các đại diện có đăng ký (không phải là luật sư, nhưng có thể đại diện cho quý vị trong tiến trình hòa giải hoặc phân xử) tại trang mạng **workcover.wa.gov.au**.

Nếu quý vị là nghiệp đoàn viên, nghiệp đoàn của quý vị có thể tư vấn pháp lý hoặc trợ giúp khác cho quý vị.

Số tiền quý vị có thể phải trả cho đại diện trong tiến trình hòa giải và phân xử được ấn định trong tài liệu gọi là *Xác định Chi phí Bồi thường Công nhân viên (Luật sư và Đại diện có Đăng ký)*. Quý vị có thể tìm được tài liệu này tại trang mạng **workcover.wa.gov.au**. Xin quý vị hãy hỏi luật sư hoặc đại diện có đăng ký về Xác định Chi phí.

Quý vị có thể mời bạn bè hoặc thân nhân đi ủng hộ tinh thần quý vị?

Hòa giải viên hoặc phân xử viên có thể cho phép thân nhân hoặc bạn bè quý vị dự phiên hòa giải hoặc phân xử để ủng hộ quý vị. Tuy nhiên, xin nhớ rằng bạn bè hoặc thân nhân không thể đại diện cho quý vị, và thông thường, không thể nói thay cho quý vị.

Cần có người giúp đỡ?

Muốn biết thêm thông tin hoặc nhờ trợ giúp, xin quý vị :

- gọi điện thoại cho toán Tư vấn và Trợ giúp (Advice and Assistance) của chúng tôi qua số **1300 794 744** (8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu)
- truy cập **workcover.wa.gov.au**

Các cách khác để chúng tôi cung cấp thông tin

- Vòng khuếch đại âm thanh dành cho người khiếm thính (phải thông báo trước 48 giờ).
- Các tập sách và tài liệu hướng dẫn bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ khác.

Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ thông dịch cho quý vị:

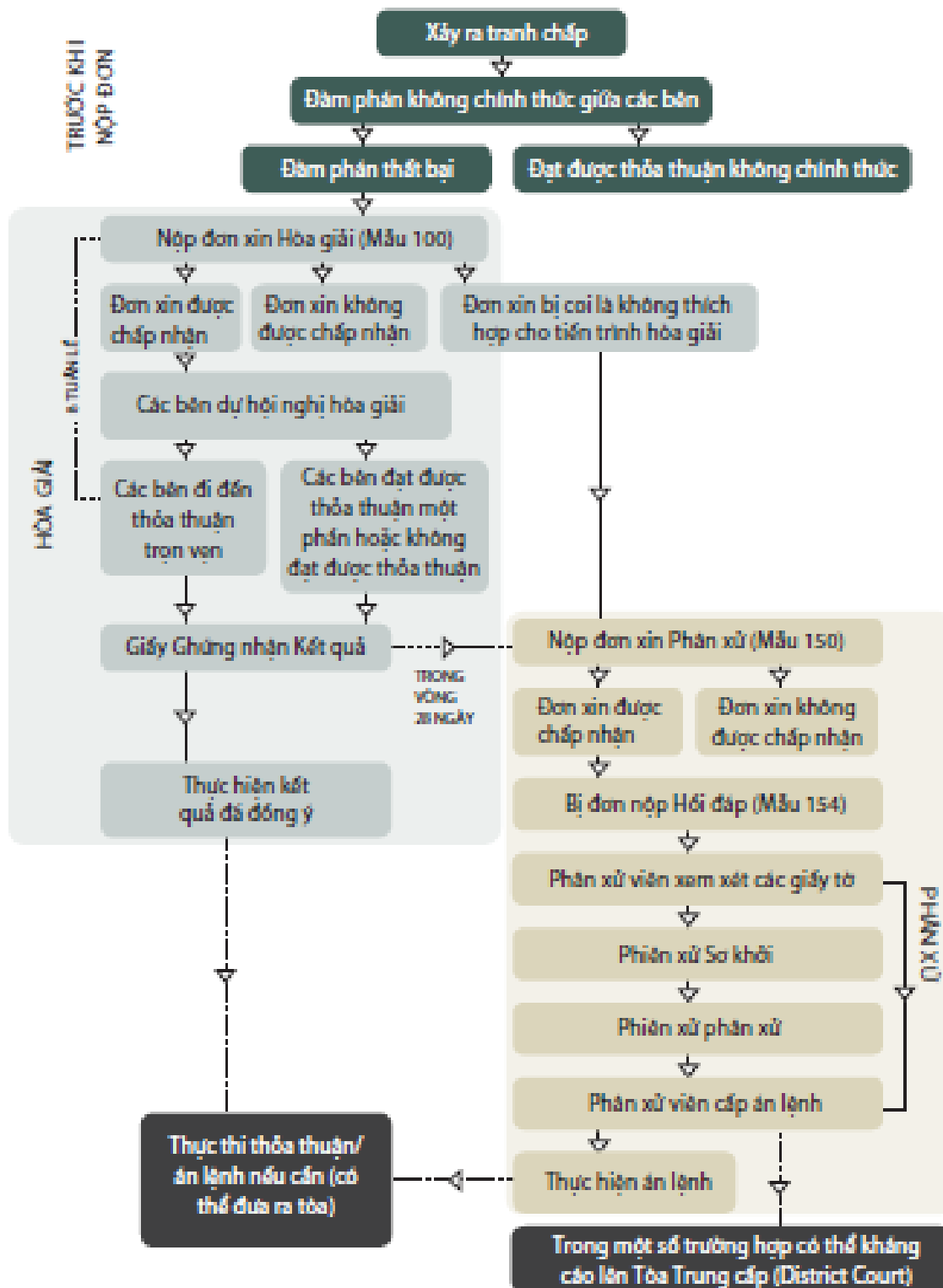
- khi quý vị gọi cho đường dây Tư vấn và Trợ giúp của chúng tôi
- trong phiên hòa giải và phân xử.

Quý vị không phải trả chi phí thông dịch viên nhưng quý vị cần phải báo cho chúng tôi biết trước nếu cần có thông dịch viên trong phiên hòa giải và phân xử

Xin lưu ý chúng tôi thích sử dụng thông dịch viên độc lập chứ không phải là thân nhân hoặc bạn bè quý vị.

Cơ chế của tiến trình

Tiến trình giải quyết tranh chấp có thể tốn kém và mất thời gian, vì vậy, quý vị nên nhớ rằng mình có thể thỏa thuận bất cứ lúc nào, càng sớm càng tốt, đối với tất cả các bên trong cuộc.



Bãi miễn trách nhiệm

Tài liệu này phổ biến thông tin tổng quát về tiến trình giải quyết tranh chấp và Dịch vụ Hòa giải Bồi thường Công nhân viên và Dịch vụ Phân xử Bồi thường Công nhân viên. Quý vị không nên hành động hay bỏ qua hành động dựa trên bất kỳ điều gì trong tài liệu này. Đối với vấn đề cụ thể, quý vị nên nhờ người tư vấn chuyên nghiệp/pháp lý thích hợp.

Quý vị nên đọc tài liệu này chung với *Đạo luật Bồi thường Công nhân viên và Quản lý Thương tích (Workers' Compensation and Injury Management Act) 1981, Quy định Hòa giải Bồi thường Công nhân viên và Quản lý Thương tích (Workers' Compensation and Injury Management Conciliation Rules) 2011, Quy định Phân xử Bồi thường Công nhân viên và Quản lý Thương tích (Workers' Compensation and Injury Management Arbitration Rules) 2011*. Quý vị có thể tìm được những đạo luật này tại trang mạng workcover.wa.gov.au cùng các tài liệu khác của WorkCover WA.

© 2016 WorkCover WA, Bảo lưu tất cả các quyền. Thông tin mới nhất ở thời điểm tháng 1 năm 2016.