

# **Statuto in tema di equità ed accesso al servizio Sommario**

## **Il nostro impegno nei confronti del servizio**

La Workers Compensation Commission (Commissione per gli indennizzi per infortuni sul lavoro) – è un tribunale amministrativo indipendente che fa parte dell'ordinamento giudiziario del New South Wales.

La Commission offre una risoluzione equa, giusta, tempestiva ed economica alle controversie in materia di indennizzo per infortuni sul lavoro.

La Commission è anche impegnata a garantire accesso ed equità a tutti coloro che si avvalgono dei propri servizi e l'apposito Statuto in tema di Equità ed Accesso al Servizio (Access & Equity Service Charter) illustra tale impegno. Ecco un sommario dei punti principali:

## **Modi in cui la Commission può aiutarvi**

La Commission è stata istituita con caratteristiche tali da renderla meno formale di un tribunale ordinario. La Commission non è vincolata dalle regole in materia di contraddittorio e le sue decisioni vengono prese in conformità ai fatti alla base di ciascuna causa.

Gli Arbitri (Arbitrators) della Commission hanno una formazione tale da condurre i procedimenti della Commission in modo che siano equi per tutte le parti in causa. In ogni fase del procedimento, gli Arbitri incoraggiano e aiutano le parti interessate ad addivenire ad una definizione extragiudiziale del contenzioso.

Se avete una causa davanti alla Commission, dovrete svolgere un ruolo attivo per seguire l'andamento del contenzioso. Non esitate a contattare la Commission se vi servono aiuto o informazioni.

La Commission si rende conto che un contenzioso in materia di indennizzo per infortuni sul lavoro può essere stressante per tutti gli interessati e quindi si adopera per erogare informazioni chiare, utili e tempestive in merito al processo di risoluzione della controversia.

## **Quanto costa adire la Commission?**

Il costo non costituisce un ostacolo alla definizione di una controversia in materia di indennizzo per infortuni sul lavoro :

- La Commission rende i propri servizi a titolo gratuito a tutte le parti.
- Non sono previsti diritti di cancelleria per depositare un'istanza.
- Nella maggior parte dei casi, i datori di lavoro si accollano le spese legali relative alle controversie in materia di indennizzo per infortuni sul lavoro.

L'unico caso in cui il lavoratore è tenuto a sobbarcarsi le spese legali è quello in cui un'istanza viene avanzata senza adeguata giustificazione o se viene considerata frivola, vessatoria o dolosa.

### **Cosa accade se non ho un legale che mi rappresenta?**

Potete adire la Commission senza l'assistenza di un legale o di un rappresentante quale un delegato sindacale o un funzionario dell'azienda. Tuttavia, è importante che sappiate che gli altri soggetti (o parti) interessati alla causa potrebbero avvalersi di rappresentanza legale.

Se non avete tale assistenza, fatelo presente alla Commission. Il responsabile della vostra causa (Commission Officer) vi aiuterà a comprendere le procedure della Commission e vi spiegherà ogni passo del processo di risoluzione della controversia. Se desiderate, tale responsabile può mostrarvi i locali in cui opera la Commission prima dell'inizio della causa in modo da farvi acquistare dimestichezza con l'ambiente.

All'udienza l'Arbitro farà anche in modo che comprendiate cosa sta succedendo e potrà aiutarvi a redigere un eventuale accordo raggiunto con la controparte.

### **Sono disabile. Potete aiutarmi?**

Tutto il pubblico ha eguale accesso ai servizi della Commission. Assistenza viene fornita ai disabili per consentire loro di partecipare ai procedimenti della Commission. Se siete disabili e vi serve assistenza, fatelo presente alla Commission quando presentate la vostra istanza.

- Se necessario, i procedimenti possono essere suddivisi in sessioni più brevi.
- La Commission si avvale di aule accoglienti, circuiti audio e servizi di telescrivente per gli audiolesi.
- I locali della Commission nella zona metropolitana di Sydney dispongono di accesso e di strutture per le sedie a rotelle.

### **E se mi serve un interprete?**

Interpreti abilitati vengono forniti a titolo gratuito per i procedimenti della Commission. Occorre tener presente che *non potete* usare un conoscente o un familiare come interprete durante i procedimenti della Commission.

- Le persone di estrazione aborigena o originarie dalle isole dello Stretto di Torres che hanno bisogno di assistenza, devono farlo presente alla Commission.
- Gli opuscoli che illustrano le principali procedure della Commission sono stati tradotti in dieci lingue delle comunità immigrate: arabo, cinese, croato, greco, italiano, macedone, serbo, spagnolo, turco e vietnamita.

Tali opuscoli si possono ottenere direttamente dalla Commission. Anche le informazioni tradotte si trovano su questo sito Internet.

- La Commission può anche procurare interpreti AUSLAN per gli audiolesi.

### **Abito fuori città. Come faccio ad arrivare alla Commission?**

Non occorre che veniate a Sydney per fare definire la vostra controversia. La Commission ha nominato Arbitri in tutto il New South Wales.

- Nei limiti del possibile, la Commission si trasferirà per giudicare una causa nella località più conveniente alle parti. Se abitate in una zona rurale o extraurbana, dovrete indicare il centro regionale a voi più vicino quando depositate la vostra istanza.
- La Commission dispone di mezzi tecnologici telefonici e video di alta qualità per consentire alle parti di partecipare a determinati procedimenti utilizzando tali mezzi.
- Periodicamente, la Commission conduce seminari e sessioni informative in zone extraurbane e rurali per illustrare la propria opera.

### **Come farò a comprendere come sta andando la mia causa?**

Verrà fatto tutto il possibile per aiutarvi a capire come sta andando la vostra causa:

- La Commission scriverà a voi, nonché al vostro legale o rappresentante, per illustrare le varie fasi della vostra causa. Se desiderate chiarimenti, potete contattare il responsabile indicato nella corrispondenza dalla Commission.
- Le spiegazioni dei processi e delle procedure della Commission sono state redatte in 'inglese semplice' e sono disponibili su questo sito Internet, nonché in vari opuscoli stampati facili da capire, che si possono ottenere direttamente dalla Commission.

### **Come verrà presa una decisione in merito alla mia causa?**

Una decisione in merito ad una causa (o 'matter' come vengono definite in inglese le cause di competenza della Commission) può assumere varie forme:

- Se voi e gli altri soggetti (o parti) interessati alla controversia addivenite ad un accordo, questo verrà formulato per iscritto e costituirà un 'provvedimento' della Commission. Vi verrà inviato un atto definito 'Certificate of Determination'

(Attestato di definizione) con una dichiarazione che spiega che la Commission ha emesso tale provvedimento perché le parti hanno raggiunto un accordo o hanno 'consentito' alla definizione della causa.

- Se voi e le altre parti non riuscite a trovare un accordo su come risolvere la controversia, spetterà all'Arbitro assegnato alla vostra causa emettere la decisione. Anche questa vi verrà inviata sotto forma di 'Certificate of Determination', con una dichiarazione che spiega i motivi del provvedimento.
- Gli Arbitri della Commission sono dotati della necessaria preparazione per esporre per iscritto i motivi della decisione in modo semplice e comprensibile, anche se ciò potrebbe essere difficile se la causa è complessa.
- Se non comprendete la decisione emessa nella vostra causa, dovrete dapprima discuterne con il vostro eventuale consulente legale o rappresentante. Se anche dopo tale intervento la decisione vi è ancora oscura, rivolgetevi al responsabile della Commission che si è occupato della vostra causa e questi vi aiuterà.

### **Posso impugnare una decisione?**

La Commission si avvale di precise procedure per decidere in merito ad impugnazioni.

- Potete impugnare una decisione emessa da un Arbitro della Commission. Questo è l'unico modo in cui si può cambiare l'esito di una causa.

Tuttavia, dovete avere dei fondati motivi per presentare un'impugnazione. Vi sono regole e scadenze assai rigorose da osservare e pertanto è bene ottenere un parere legale prima di procedere.

- Potete procurarvi informazioni sul processo di impugnazione da questo sito Internet, nonché nell'opuscolo intitolato 'Appeals' (Impugnazioni), che si può ottenere direttamente dalla Commission.

### **Posso presentare commenti o lagnanze alla Commission?**

La Commission è convinta che un responso professionale a suggerimenti e reclami in merito alle proprie prassi e procedure promuova l'equità, determini miglioramenti ai propri servizi e crei un senso di fiducia nell'esito delle controversie.

- Eventuali commenti o reclami in merito alle azioni di personale o membri della Commission, degli Arbitri o degli Specialisti Medici Abilitati (Approved Medical Specialists) devono essere formulati per iscritto e indirizzati al Cancelliere (Registrar). Anche il Cancelliere risponderà per iscritto.
- Un reclamo che non identifichi l'autore del reclamo stesso o che non sia firmato, non potrà ottenere un responso per iscritto.

Occorre tenere presente che un reclamo è diverso da una impugnazione, la quale fa parte del processo di carattere giuridico. Una decisione emessa dalla Commission *non può* essere modificata a seguito di un reclamo.

## **Responso e rapporti chiave**

La Commission tiene conto del responso dei soggetti che hanno usato i propri servizi e delle categorie più importanti che hanno un interesse professionale in merito alla propria opera.

Seminari educativi e di formazione vengono offerti su base continuativa a gruppi quali datori di lavoro, assicuratori, medici, sindacalisti e legali.

Anche la Commission è interessata al responso e condurrà sondaggi a scadenza periodica interpellando soggetti che hanno usato i propri servizi per conoscere il grado di efficacia dei servizi stessi.

-----

Copia dello Statuto in tema di Equità ed Accesso al Servizio della Commission si può ottenere dalla Commission stessa. Lo Statuto è un documento vivente, che verrà rivisto a scadenza annuale dalla Commission per garantire che conservi la sua efficacia.