



Vietnamese | Tiếng Việt

# Các dịch vụ của Ủy ban về Thương tích tại Nơi làm việc

# Ủy ban về Thương tích tại Nơi làm việc có thể trợ giúp như thế nào

Nếu quý vị bị thương tại nơi làm việc, điều đó có thể gây ảnh hưởng nặng nề đến quý vị, gia đình và nơi làm việc của quý vị. Để giúp quý vị phục hồi và, nếu có thể, quay trở lại làm việc, quý vị có thể yêu cầu bồi thường và nhận hỗ trợ theo chương trình WorkCover của Victoria.

Nếu quý vị muốn tranh chấp quyết định về khoản bồi thường của mình, Ủy ban về Thương tích tại Nơi làm việc (WIC) sẵn sàng trợ giúp. Chúng tôi là cơ quan có thẩm quyền của Chính phủ Victoria, cung cấp cho người lao động bị thương và người sử dụng lao động của họ khả năng tiếp cận dễ dàng với các dịch vụ độc lập và khách quan để giải quyết tranh chấp.

Chúng tôi hiểu rằng khi một tranh chấp như thế này xảy ra thì đó có thể là khoảng thời gian khó khăn, căng thẳng và việc đạt được giải pháp là vấn đề quan trọng đối với tất cả mọi người. Chúng tôi có một đội ngũ lành nghề và hỗ trợ luôn sẵn sàng cung cấp dịch vụ hòa giải và phân xử hiệu quả, công bằng và giá cả phải chăng có thể giúp quý vị tiến bước.

## Hòa giải là gì?

Hòa giải là một bước thiết yếu mà luật quy định quý vị phải thực hiện trước khi có thể đưa tranh chấp bồi thường thương tích tại nơi làm việc của mình ra trọng tài hoặc tòa án. Đó là một cách không chính thức và tự do để tất cả những người liên quan đến tranh chấp tham gia thảo luận nhằm đạt được thỏa thuận và giải quyết tranh chấp. Trong hầu hết các trường hợp, điều này thành công.

## Trọng tài là gì?

Nếu không thể đạt được giải pháp thông qua hòa giải, trọng tài có thể là giải pháp thay thế nhanh chóng và không chính thức để đưa vấn đề ra tòa. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ trọng tài của chúng tôi xem xét các vấn đề tranh chấp và đưa ra quyết định có tính ràng buộc đối với tất cả những người liên quan. Lựa chọn của quý vị là quyết định ra trọng tài hay tòa án để giải quyết tranh chấp của mình.

## Hãy tìm hiểu thêm

Thông tin chúng tôi nêu trong tài liệu này là lời khuyên chung về dịch vụ của Ủy ban về Thương tích tại Nơi làm việc. Để tìm hiểu thêm về hòa giải và phân xử liên quan đến tranh chấp của chính quý vị, quý vị có thể truy cập trang mạng của chúng tôi [www.wic.vic.gov.au](http://www.wic.vic.gov.au), gửi email tới [info@wic.vic.gov.au](mailto:info@wic.vic.gov.au) hoặc gọi điện cho chúng tôi theo số 1800 635 960.

## Trợ giúp & Hỗ trợ

Nếu bất cứ lúc nào quý vị cần trợ giúp hoặc hỗ trợ thông qua quá trình hòa giải hoặc trọng tài, quý vị có thể:

- liên hệ với Union Assist, WorkCover Assist hoặc công đoàn của quý vị để được trợ giúp và tư vấn;
- nói chuyện với luật sư về vụ tranh chấp của quý vị;
- liên hệ với Ủy ban về Thương tích tại Nơi làm việc theo số 1800 635 960; và
- nếu quý vị cần thông dịch viên để nói chuyện với chúng tôi, hãy liên hệ với Dịch vụ Thông Phiên dịch qua Điện thoại miễn phí theo số 131 450 và yêu cầu thông dịch viên liên hệ với Ủy ban về Thương tích tại Nơi làm việc số 1800 635 960.

## Mục lục

### Quá trình hòa giải

<b>Giai đoạn 1</b>	
Nộp đơn xin hòa giải	5
<b>Giai đoạn 2</b>	
Trước cuộc họp hòa giải của quý vị	7
<b>Giai đoạn 3</b>	
Trong cuộc họp hòa giải của quý vị	9
<b>Giai đoạn 4</b>	
Sau cuộc họp hòa giải của quý vị	11

### Thủ tục phân xử qua trọng tài

<b>Giai đoạn 1</b>	
Nộp đơn xin phân xử qua trọng tài	15
<b>Giai đoạn 2</b>	
Trước phiên điều trần phân xử qua trọng tài của quý vị	17
<b>Giai đoạn 3</b>	
Tại phiên điều trần phân xử qua trọng tài của quý vị	19
<b>Giai đoạn 4</b>	
Sau phiên điều trần phân xử qua trọng tài của quý vị	21

# Quá trình hòa giải

Giai đoạn 1

**Nộp đơn xin hòa giải 5**

Giai đoạn 2

**Trước cuộc họp hòa giải của quý vị 7**

Giai đoạn 3

**Trong cuộc họp hòa giải của quý vị 9**

Giai đoạn 4

**Sau cuộc họp hòa giải của quý vị 11**



## Giai đoạn 1 Nộp đơn xin hòa giải

### Tại sao tôi phải tham gia hòa giải?

Trong hầu hết các trường hợp, hòa giải là cách tốt để giải quyết tranh chấp. Hòa giải mang lại cho tất cả những người tham gia tranh chấp cơ hội được lên tiếng và được lắng nghe. Luật pháp yêu cầu quý vị tham gia hòa giải để cố gắng giải quyết tranh chấp của mình trước khi quý vị có thể nộp đơn xin phân xử hoặc xét xử tranh chấp của mình tại tòa án.

### Tôi có thể đi hòa giải không?

Quý vị có thể nộp đơn xin hòa giải nếu:

- công ty bảo hiểm đã đưa ra quyết định về yêu cầu bồi thường của quý vị mà quý vị không đồng ý; hoặc
- công ty bảo hiểm đã không phản hồi đối với yêu cầu bồi thường hoặc chưa thanh toán cho yêu cầu bồi thường của quý vị trong một khoảng thời gian hợp lý.

Quý vị cũng có thể nộp đơn xin hòa giải thêm về vụ tranh chấp nếu quý vị đã nhận được *Giấy chứng nhận Bác bỏ* từ chúng tôi.

### Tôi có thể nộp đơn xin hòa giải bằng cách nào?

Bước đầu tiên là điền vào *Đơn xin Hòa giải* và gửi cho chúng tôi trong vòng 60 ngày kể từ ngày công ty bảo hiểm có quyết định về yêu cầu bồi thường của quý vị. Quý vị sẽ tìm thấy mẫu đơn này trên trang mạng của chúng tôi trong phần 'Đơn xin Hòa giải' tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources).

#### Gửi tất cả các đơn đã điền đầy đủ tới:

- [afc@wic.vic.gov.au](mailto:afc@wic.vic.gov.au);
- GPO BOX 251, Melbourne 3001; hoặc
- Giao trực tiếp đến Tầng 1, 215 Spring St, Melbourne.

### Nếu tôi cần thêm thời gian để nộp đơn thì sao?

Nếu quý vị cần hơn 60 ngày để hoàn thành *Đơn xin Hòa giải*, quý vị có thể xin gia hạn thời gian bằng cách gửi cho chúng tôi đơn *Gia hạn Thời gian Nộp đơn Xin Hòa giải*. Quý vị sẽ tìm thấy mẫu đơn này trên trang mạng của chúng tôi trong phần 'Đơn xin Hòa giải' tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources).

Nếu đã qua 60 ngày, quý vị vẫn có thể gửi đơn xin hòa giải cho chúng tôi và cho chúng tôi biết lý do quý vị nộp đơn trễ.

### Người khác có thể nộp đơn thay tôi được không?

Có, người khác có thể thay mặt quý vị nộp đơn xin hòa giải miễn là họ được quý vị cho phép. Quý vị cũng nên cung cấp cho người đó thông tin phù hợp để họ có thể trả lời các câu hỏi trong đơn một cách chính xác.

### Tôi nên cung cấp thông tin gì trong đơn của mình?

Quý vị nên gửi đơn đã điền đầy đủ thông tin và bao gồm thông tin trong đó chẳng hạn như cách quý vị muốn tổ chức cuộc họp (trực tiếp, trực tuyến hoặc qua điện thoại), liệu có ai đang hỗ trợ quý vị hay không hoặc liệu quý vị có muốn được hỗ trợ trong quá trình hòa giải hay không.

Tùy thuộc vào lý do quý vị yêu cầu hòa giải, quý vị cũng cần cung cấp ít nhất một trong các tài liệu sau về vụ tranh chấp của mình:

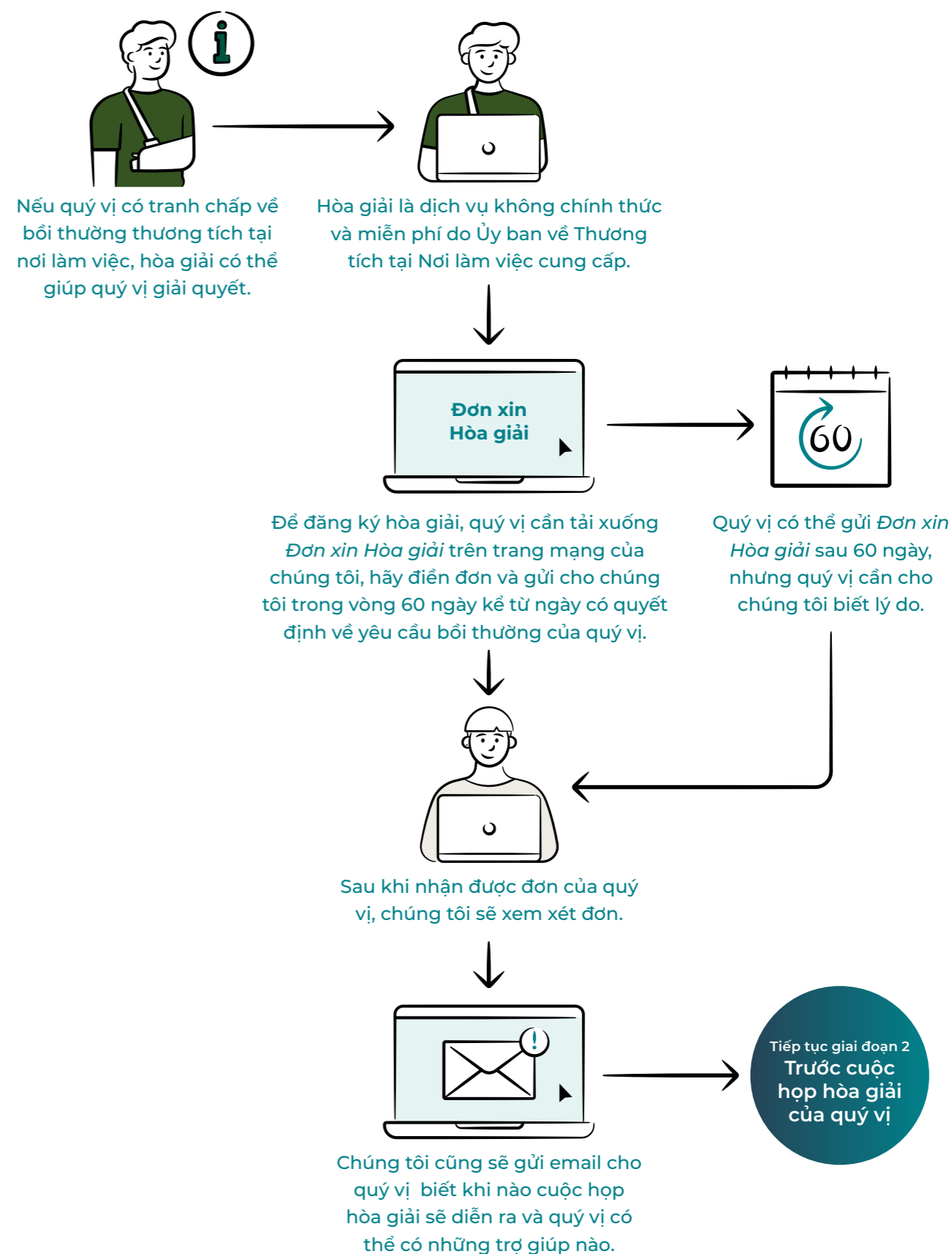
- Quyết định của công ty bảo hiểm
- Yêu cầu giải quyết nếu công ty bảo hiểm không phản hồi
- Giấy chứng nhận năng lực nếu công ty bảo hiểm không thanh toán các khoản thanh toán hàng tuần
- Hóa đơn hoặc biên lai nếu công ty bảo hiểm không thanh toán chi phí điều trị y tế.

### Khi nào tôi sẽ biết được liệu đơn xin hòa giải của tôi đã được chấp nhận hay chưa?

Sau khi nhận được đơn của quý vị, chúng tôi sẽ xem xét và liên hệ với quý vị trong thời gian sớm nhất có thể để thông báo cho quý vị biết rằng đơn của quý vị đã được chấp nhận và thời gian tổ chức hòa giải. Nếu chúng tôi không thể chấp nhận đơn của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị văn bản giải thích lý do.

#### **i** Hãy tìm hiểu thêm

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc muốn tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về cuộc hòa giải, vui lòng tham khảo tờ thông tin của chúng tôi tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources), gọi cho chúng tôi theo số 1800 635 960 hoặc gửi email tới [info@wic.vic.gov.au](mailto:info@wic.vic.gov.au).



## Giai đoạn 2 Trước cuộc họp hòa giải của quý vị

### Tôi cần làm gì trước khi hòa giải?

Quý vị sẽ có thời gian để chuẩn bị cho buổi hòa giải. Trong thời gian này, quý vị cần gửi cho chúng tôi mọi thông tin liên quan về tranh chấp của quý vị, bao gồm cả báo cáo y tế để chúng tôi có thể chia sẻ với mọi người có liên quan (ngoài chủ lao động của quý vị).

Để giúp quý vị thực hiện việc này, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị đơn *Yêu cầu Báo cáo Y tế*. Quý vị nên ký vào mẫu đơn này và đưa cho từng chuyên gia y tế mà quý vị muốn cung cấp báo cáo cho cuộc hòa giải. Công ty bảo hiểm sẽ thanh toán chi phí hợp lý của (các) báo cáo.

### Tôi có nên làm gì khác trước cuộc họp của mình không?

Trước cuộc họp, quý vị cũng nên:

- nói chuyện với người đại diện của quý vị, (những) người hỗ trợ quý vị và luật sư (nếu có); và
- chuẩn bị các ghi chú để quý vị có thể nói về lý do tại sao mình không đồng ý với quyết định được đưa ra về khiếu nại hoặc yêu cầu của quý vị.

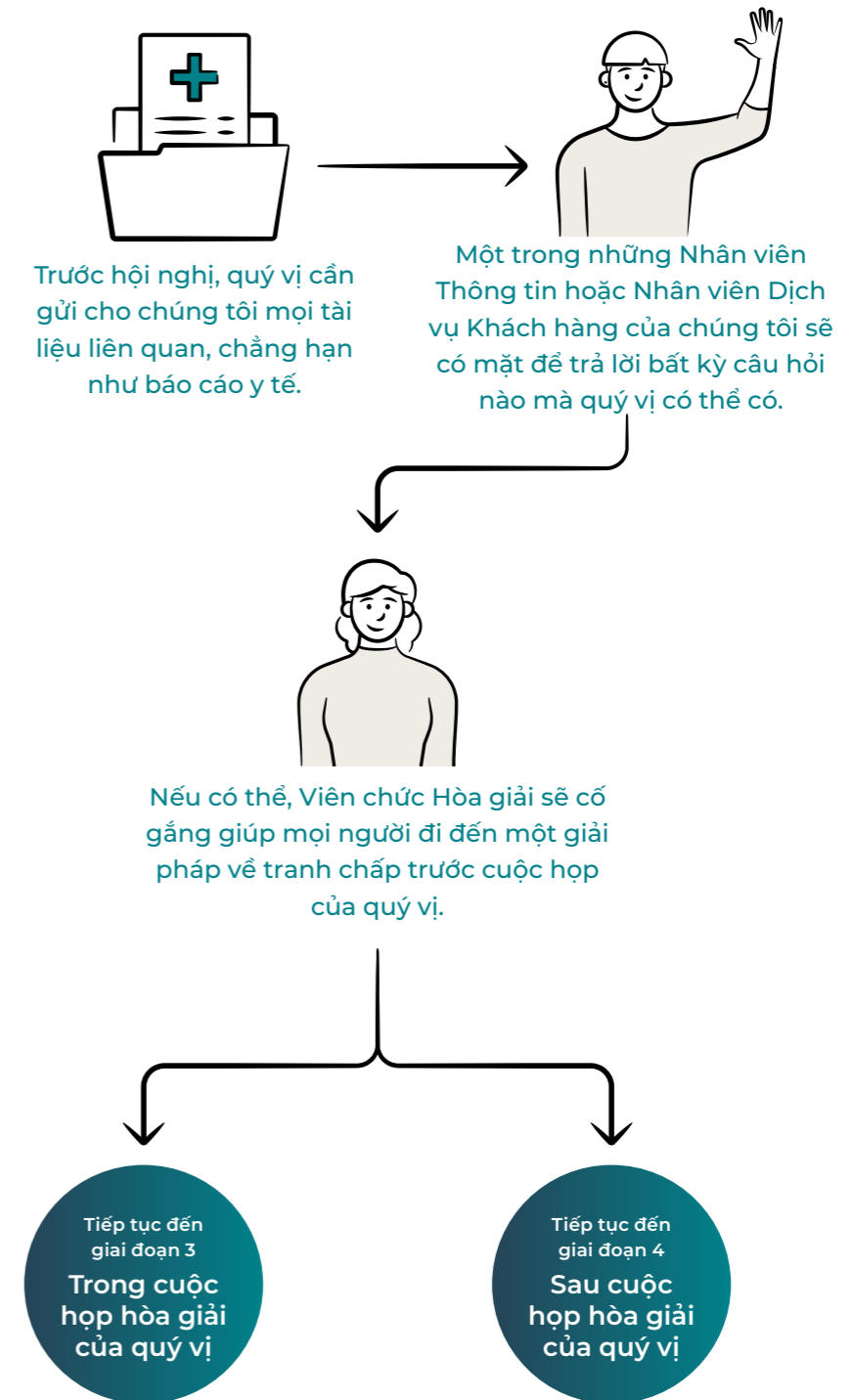
### Ủy ban về Thương tích tại Nơi làm việc (WIC) sẽ làm gì trước buổi hòa giải của tôi?

Có một số điều chúng tôi có thể làm trước cuộc họp của quý vị để giúp giải quyết tranh chấp, bao gồm:

- chia sẻ các tài liệu liên quan giữa những người liên quan đến vụ tranh chấp;
- xem xét đơn của quý vị và nói chuyện với quý vị;
- nếu có thể, cố gắng giúp đỡ những người liên quan đến tranh chấp đi đến giải quyết trước phiên hòa giải;
- trả lời yêu cầu của quý vị về người đại diện theo pháp luật tham dự cuộc họp; và
- giúp giải quyết bất kỳ câu hỏi nào khác mà quý vị có thể có về quá trình hòa giải.

### Tại sao tôi cần chia sẻ tài liệu với người khác?

Điều quan trọng là tất cả mọi người liên quan đến tranh chấp đều có thông tin giống nhau. Điều này giúp ích cho việc đưa ra quyết định, đối thoại và hy vọng giải quyết được vụ tranh chấp. Ngoại lệ đối với trường hợp này là hồ sơ y tế sẽ được chia sẻ với công ty bảo hiểm chứ không phải với chủ lao động của quý vị. Đổi lại, chúng tôi mong muốn những người khác cũng chia sẻ thông tin của họ với quý vị.



Nếu vụ tranh chấp của quý vị không được giải quyết trước khi tranh chấp xảy ra, quý vị sẽ cần tham dự một cuộc họp hòa giải.

Nếu đã đạt được giải pháp, quý vị sẽ nhận được *Giấy chứng nhận Kết quả*.

### **i** Hãy tìm hiểu thêm

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc muốn tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về cuộc hòa giải, vui lòng tham khảo tờ thông tin của chúng tôi tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources), gọi cho chúng tôi theo số 1800 635 960 hoặc gửi email tới [info@wic.vic.gov.au](mailto:info@wic.vic.gov.au).

## Giai đoạn 3 Trong cuộc họp hòa giải của quý vị

### Ai sẽ tham gia vào cuộc họp hòa giải?

Viên chức Hòa giải của WIC sẽ luôn điều hành cuộc họp. Trong phòng hòa giải thường sẽ có:

- công ty bảo hiểm quản lý yêu cầu bồi thường thương tích tại nơi làm việc của quý vị – thường được gọi là Đại lý WorkSafe hoặc Công ty tự bảo hiểm;
- bất kỳ đại diện nào liên quan đến tranh chấp, chẳng hạn như đại diện người lao động hoặc luật sư, nếu chúng tôi đồng ý; và
- một người hỗ trợ (mặc dù họ không thể nói thay quý vị).

Chủ lao động của quý vị và đôi khi đại diện của họ sẽ có mặt. Họ sẽ cần phải cho chúng tôi biết trước nếu họ định đến.

### Cuộc họp được tổ chức như thế nào?

Quý vị có thể cho chúng tôi biết sở thích của quý vị về việc quý vị muốn cuộc họp diễn ra qua điện thoại, trực tuyến hay trực tiếp tại Trung tâm Giải quyết của chúng tôi.

Đối với một số người, cuộc họp có thể khó khăn – nhưng hãy nhớ rằng, đó là cơ hội để quý vị trình bày câu chuyện của mình. Tại cuộc họp, Viên chức Hòa giải sẽ đảm bảo mọi người đều có cơ hội nói chuyện và lắng nghe quan điểm của nhau.

Nếu quý vị không thể - vì bất kỳ lý do gì - ở cùng phòng với những người khác có liên quan đến tranh chấp của quý vị, vui lòng cho chúng tôi biết.

### Điều gì xảy ra trong cuộc họp?

#### Bước 1: Bắt đầu cuộc họp

Mọi người liên quan đến tranh chấp sẽ cùng nhau tham gia cuộc họp - cho dù đó là qua điện thoại, trực tuyến hay gặp trực tiếp tại Trung tâm Giải quyết của chúng tôi.

#### Bước 2: Giới thiệu

Trong cuộc họp, Viên chức Hòa giải sẽ giới thiệu những người tham dự và giải thích cách thức diễn ra cuộc họp.

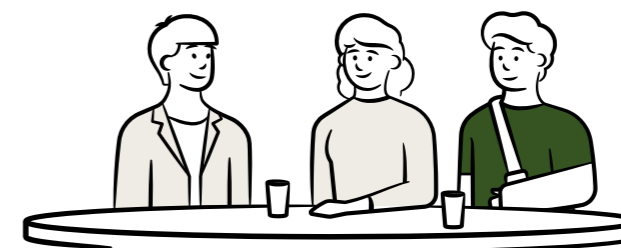
#### Bước 3: Trong cuộc họp

Viên chức Hòa giải sẽ tạo cơ hội cho mọi người nói chuyện và lắng nghe quan điểm của nhau và thảo luận về tranh chấp của quý vị.

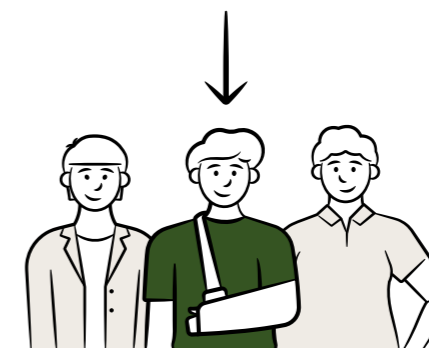
Trong suốt cuộc họp, Viên chức Hòa giải của quý vị có thể nói chuyện riêng với quý vị (và/hoặc người đại diện của quý vị), cũng như với công ty bảo hiểm và chủ lao động của quý vị.

#### Bước 4: Kết thúc cuộc họp

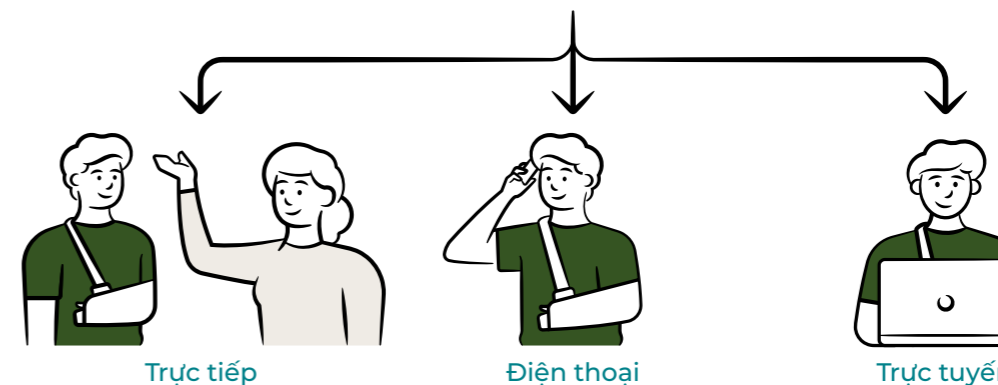
Vào cuối cuộc họp, Viên chức Hòa giải sẽ cho mọi người biết các bước tiếp theo là gì.



Buổi hòa giải là nơi mọi người liên quan đến tranh chấp cùng nhau thảo luận về quyết định đưa ra đối với yêu cầu bồi thường của quý vị.



Cuộc họp sẽ do Viên chức Hòa giải điều hành và thường sẽ bao gồm quý vị, người đại diện của quý vị và công ty bảo hiểm và có thể được tổ chức trực tiếp, qua điện thoại hoặc trực tuyến.



Trực tiếp

Điện thoại

Trực tuyến



Tiếp tục đến giai đoạn 4  
Sau cuộc họp hòa giải của quý vị

Trong cuộc họp, Viên chức Hòa giải sẽ tạo cơ hội cho mọi người nói chuyện và lắng nghe quan điểm của nhau.

### **i** Hãy tìm hiểu thêm

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc muốn tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về cuộc hòa giải, vui lòng tham khảo tờ thông tin của chúng tôi tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources), gọi cho chúng tôi theo số 1800 635 960 hoặc gửi email tới [info@wic.vic.gov.au](mailto:info@wic.vic.gov.au).

## Giai đoạn 4 Sau cuộc họp hòa giải của quý vị

### Điều gì sẽ xảy ra sau cuộc họp hòa giải của tôi?

Kết quả của buổi hòa giải sẽ phụ thuộc vào tình huống cá nhân của quý vị. Quý vị có thể giải quyết tranh chấp của mình hoặc Viên chức Hòa giải của quý vị cũng có thể:

- tạm dừng hòa giải của quý vị;
- đưa ra khuyến nghị về cách giải quyết tranh chấp của quý vị;
- thảo luận các lựa chọn có sẵn khác để giải quyết tranh chấp; hoặc
- phát hành *Giấy chứng nhận Tranh chấp Thực sự* nếu quý vị chưa đạt được thỏa thuận.

Quý vị cũng có thể rút đơn xin hòa giải bất cứ lúc nào.

### Điều gì xảy ra nếu tôi giải quyết được tranh chấp của mình?

Nếu mọi người đã đồng ý giải quyết tranh chấp, quý vị có thể dành chút thời gian để suy nghĩ về thỏa thuận đã đạt được.

Khi quý vị vui lòng chấp nhận thỏa thuận, chúng tôi sẽ ghi lại điều này và cung cấp cho quý vị thông tin *Giấy chứng nhận Kết quả* như là bằng chứng.

### Tại sao việc hòa giải của tôi bị tạm dừng?

Viên chức Hòa giải có thể tạm dừng việc hòa giải của quý vị để:

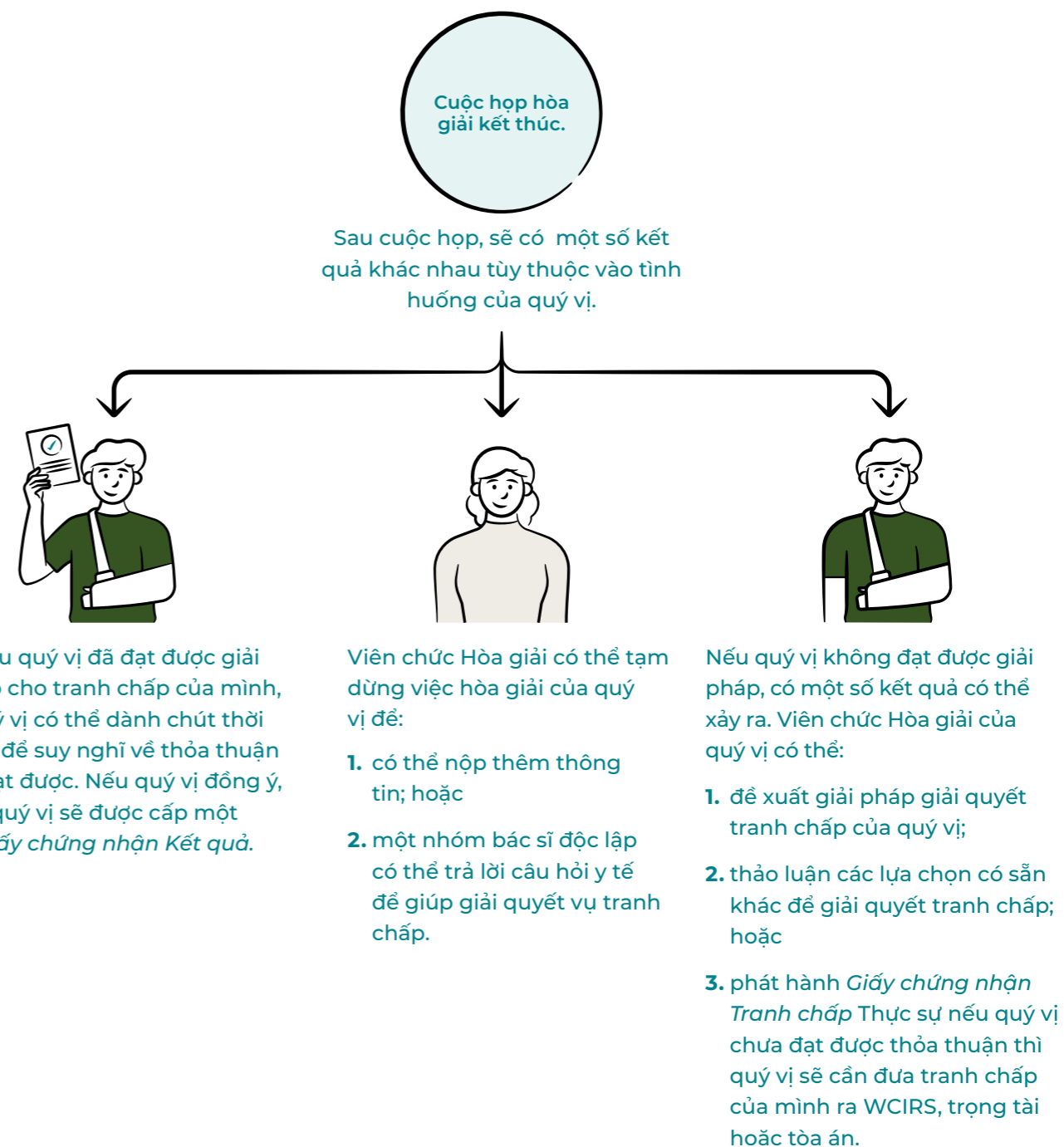
- có thể gửi thêm thông tin; hoặc
- một nhóm bác sĩ độc lập có thể trả lời câu hỏi y tế để giúp giải quyết tranh chấp.

### Điều gì xảy ra nếu tôi không giải quyết được tranh chấp của mình?

Nếu quý vị chưa đạt được giải pháp khi kết thúc hòa giải, Viên chức Hòa giải sẽ nói chuyện với quý vị về những lựa chọn khác có sẵn cho quý vị, bao gồm:

- Chương trình Đánh giá Độc lập về Bồi thường cho Người lao động (WCIRS);
- Dịch vụ trọng tài hoặc tòa án của WIC.

Để tiếp cận các lựa chọn trên, Viên chức Hòa giải phải ban hành một *Giấy chứng nhận Tranh chấp Thực sự* cho quý vị.



### **i** Hãy tìm hiểu thêm

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc muốn tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về cuộc hòa giải, vui lòng tham khảo tờ thông tin của chúng tôi tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources), gọi cho chúng tôi theo số 1800 635 960 hoặc gửi email tới [info@wic.vic.gov.au](mailto:info@wic.vic.gov.au).

# Thủ tục phân xử qua trọng tài

Giai đoạn 1

**Nộp đơn xin phân xử qua trọng tài 15**

Giai đoạn 2

**Trước phiên điều trần phân xử qua trọng tài của quý vị 17**

Giai đoạn 3

**Tại phiên điều trần phân xử qua trọng tài của quý vị 19**

Giai đoạn 4

**Sau phiên điều trần phân xử qua trọng tài của quý vị 21**





## Giai đoạn 1 Nộp đơn xin phân xử qua trọng tài

### Tôi có phải đưa tranh chấp của mình ra trọng tài không?

Không, nhưng nếu quý vị đủ điều kiện nộp đơn xin phân xử qua trọng tài thì họ có thể cung cấp giải pháp thay thế nhanh chóng, không chính thức và tiết kiệm chi phí cho việc ra tòa để giải quyết tranh chấp của quý vị. Quý vị cũng không phải thực hiện thêm bất kỳ hành động nào nếu không muốn.

### Tôi có thể được phân xử qua trọng tài không?

Nếu quý vị đã tham gia hòa giải nhưng tranh chấp của quý vị chưa được giải quyết, quý vị có thể chọn đưa tranh chấp của mình ra trọng tài nếu:

- ngày xảy ra thương tích của quý vị vào hoặc sau ngày 1 tháng 9 năm 2022;
- quý vị có *Giấy chứng nhận Tranh chấp Thực sự* từ cuộc hòa giải của quý vị;
- quý vị chưa nộp đơn ra tòa cho vụ tranh chấp tương tự; hoặc
- vụ tranh chấp của quý vị liên quan đến yêu cầu thanh toán hàng tuần, chi phí y tế, tiền hưu bổng hoặc tiền lãi.

### Làm thế nào tôi có thể nộp đơn xin phân xử qua trọng tài?

Bước đầu tiên là điền vào đơn *Giới thiệu đến Trọng tài* và gửi cho chúng tôi trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được *Giấy chứng nhận Tranh chấp Thực sự* từ cuộc hòa giải. Quý vị có thể tìm thấy mẫu này trên trang mạng của chúng tôi trong phần 'Nguồn lực về Trọng tài' tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources).

#### Gửi tất cả các đơn đã điền đầy đủ tới:

- [arbferral@wic.vic.gov.au](mailto:arbferral@wic.vic.gov.au);
- GPO BOX 251, Melbourne 3001; hoặc
- Giao trực tiếp đến Tầng 1, 215 Spring St, Melbourne

#### **i** Hãy tìm hiểu thêm

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc muốn tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về trọng tài, vui lòng tham khảo tờ thông tin của chúng tôi tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources), gọi cho chúng tôi theo số 1800 635 960 hoặc gửi email tới [info@wic.vic.gov.au](mailto:info@wic.vic.gov.au).

### Nếu tôi cần thêm thời gian để nộp đơn thì sao?

Nếu quý vị cho rằng mình cần hơn 60 ngày để hoàn thành đơn *Giới thiệu đến Trọng tài*, quý vị có thể xin gia hạn thời gian bằng cách gửi cho chúng tôi đơn *Gia hạn Thời gian*. Quý vị có thể tìm thấy mẫu này trên trang mạng của chúng tôi trong phần 'Nguồn lực về Trọng tài' tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources).

### Người khác có thể nộp đơn thay tôi được không?

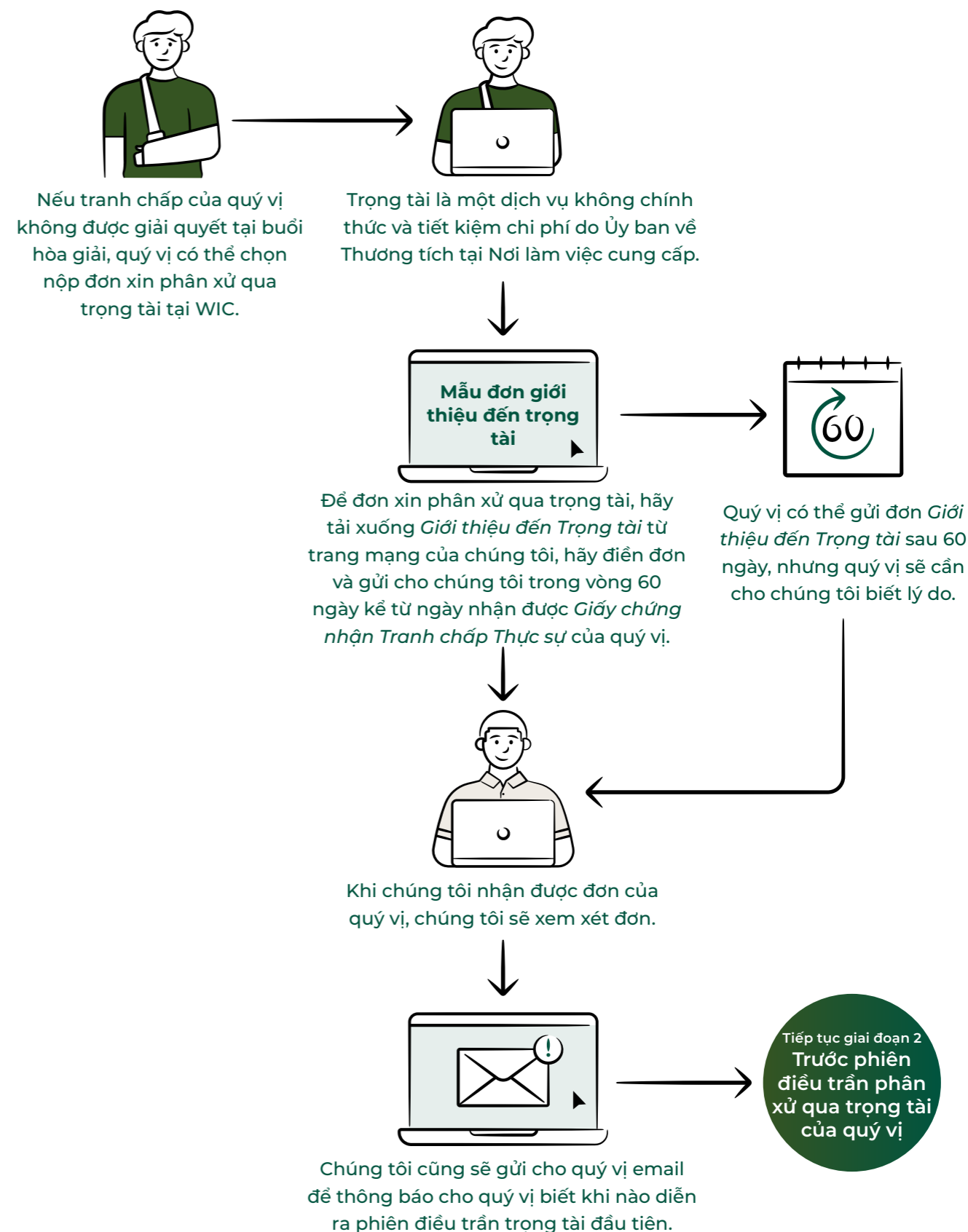
Có, một người có thể thay mặt quý vị nộp đơn xin phân xử qua trọng tài miễn là họ được quý vị cho phép. Quý vị cũng nên cung cấp cho người đó thông tin phù hợp để họ có thể trả lời các câu hỏi trong đơn một cách chính xác.

### Khi nào tôi sẽ biết được liệu đơn xin phân xử qua trọng tài của tôi có thành công hay không?

Sau khi nhận được đơn của quý vị, chúng tôi sẽ xem xét đơn và liên hệ với quý vị sớm nhất có thể để cho quý vị biết rằng đơn của quý vị đã được chấp nhận và thời điểm sẽ diễn ra phiên điều trần trọng tài đầu tiên. Nếu đơn của quý vị không thành công, quý vị vẫn có thể ra tòa để cố gắng giải quyết tranh chấp của mình.

### Còn các chi phí liên quan đến trọng tài thì sao?

Trong quá trình phân xử qua trọng tài, mọi người liên quan đến tranh chấp đều phải tự chịu chi phí. Nếu chúng tôi đưa ra quyết định cuối cùng có lợi cho quý vị, công ty bảo hiểm sẽ thanh toán chi phí cho quý vị, nếu không quý vị không thể xin bồi thường chi phí về trọng tài. Bất kể kết quả phân xử của quý vị ra sao, các công ty bảo hiểm cũng phải tự trả chi phí, ngay cả khi quyết định có lợi cho họ.



## Giai đoạn 2

# Trước phiên điều trần phân xử qua trọng tài của quý vị

### Tôi cần làm gì trước phiên điều trần phân xử qua trọng tài?

Quý vị sẽ có thời gian để chuẩn bị cho phiên điều trần phân xử qua trọng tài của mình. Trong thời gian này, quý vị hoặc người đại diện của quý vị sẽ cần điền vào:

- đơn *Thông tin Trước phiên Điều trần* sẽ giúp quý vị gửi bất kỳ tài liệu liên quan nào như báo cáo y tế;
- đơn *Nhân chứng* sẽ cho chúng tôi biết quý vị muốn có nhân chứng nào tham dự phiên điều trần; và
- đơn *Chứng cứ* để gửi bất kỳ bằng chứng liên quan nào mà quý vị chưa cung cấp.

Quý vị cũng cần gửi cho chúng tôi mọi thông tin liên quan, bao gồm cả báo cáo y tế, để chúng tôi có thể chia sẻ chúng với tất cả những người liên quan đến tranh chấp (ngoài chủ lao động của quý vị).

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về đơn *Thông tin trước phiên điều trần*, hãy liên hệ với Nhân viên Hỗ trợ phiên Điều trần, người có chi tiết liên hệ có trong thư chấp nhận giới thiệu của quý vị.

### Tôi có thể làm gì khác trước phiên điều trần phân xử qua trọng tài đầu tiên?

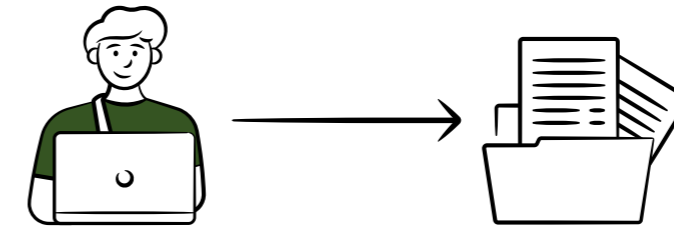
Trước phiên điều trần phân xử qua trọng tài, quý vị cũng nên:

- nói chuyện với người đại diện của quý vị, (những người hỗ trợ quý vị và luật sư (nếu có));
- chuẩn bị trả lời các câu hỏi về tranh chấp của quý vị; và
- xem lại Sách Trọng tài kỹ thuật số mà chúng tôi gửi cho quý vị, trong đó có tất cả các tài liệu liên quan về phiên điều trần của quý vị từ cả hai bên tranh chấp.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về đơn *Thông tin trước phiên điều trần*, hãy liên hệ với Nhân viên Hỗ trợ phiên Điều trần, người có chi tiết liên hệ có trong thư chấp nhận giới thiệu của quý vị. Quý vị cũng sẽ nhận được bản sao của tất cả thông tin chúng tôi nhận được từ những người khác có liên quan đến tranh chấp.

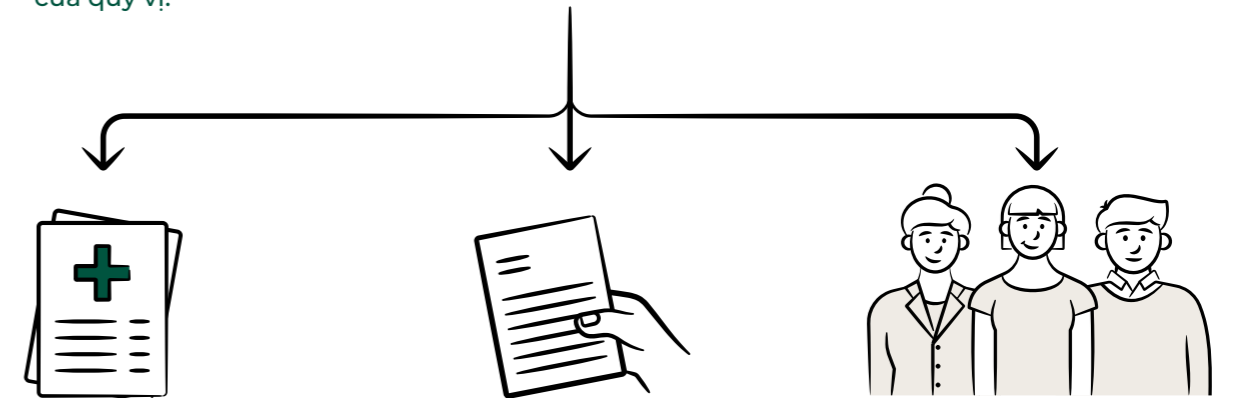
### Tại sao tôi cần chia sẻ tài liệu?

Điều quan trọng là tất cả mọi người liên quan đến tranh chấp đều có thông tin giống nhau để họ biết Viên chức Trọng tài sẽ xem xét những thông tin nào.



Trước phiên điều trần, quý vị cần cung cấp cho chúng tôi thông tin để giúp Viên chức Trọng tài đưa ra quyết định về tranh chấp của quý vị.

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị sẽ cần phải điền vào đơn *Thông tin trước phiên điều trần*, đơn *Nhân chứng* và đơn *Chứng cứ*.



Đơn *Thông tin Trước Phiên điều trần* sẽ cho phép quý vị gửi bất kỳ tài liệu liên quan nào như báo cáo y tế.

Đơn *Chứng cứ* sẽ cho phép quý vị gửi bất kỳ bằng chứng liên quan nào mà quý vị chưa cung cấp.

Đơn *Nhân chứng* sẽ giúp quý vị cho chúng tôi biết quý vị muốn có nhân chứng nào tham dự phiên điều trần.



Một trong những Nhân viên Hỗ trợ Phiên điều trần của chúng tôi sẽ có mặt để trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà quý vị có thể có

Tiếp tục đến giai đoạn 3  
**Tại phiên điều trần phân xử qua trọng tài của quý vị**

### **i** Hãy tìm hiểu thêm

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc muốn tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về trọng tài, vui lòng tham khảo tờ thông tin của chúng tôi tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources), gọi cho chúng tôi theo số 1800 635 960 hoặc gửi email tới [info@wic.vic.gov.au](mailto:info@wic.vic.gov.au).

## Giai đoạn 3 Tại phiên điều trần phân xử qua trọng tài của quý vị

### Ai sẽ tham gia vào phiên điều trần phân xử qua trọng tài?

Viên chức Trọng tài WIC sẽ luôn điều hành phiên điều trần. Trong một phiên điều trần thường sẽ có:

- công ty bảo hiểm quản lý yêu cầu bồi thường thương tích tại nơi làm việc của quý vị – thường được gọi là Đại lý WorkSafe hoặc Công ty tự bảo hiểm;
- bất kỳ đại diện nào liên quan đến tranh chấp, chẳng hạn như đại diện của người lao động hoặc luật sư nếu chúng tôi đồng ý;
- người hỗ trợ (mặc dù họ không thể nói thay quý vị); và
- bất kỳ người nào được chấp thuận để đưa ra bằng chứng.

Chủ lao động của quý vị và đôi khi đại diện của họ sẽ có mặt. Họ sẽ cần phải cho chúng tôi biết trước nếu họ định đến.

### Phiên điều trần được tổ chức như thế nào?

Phiên điều trần đầu tiên của quý vị sẽ được tổ chức trực tuyến hoặc qua điện thoại. Mọi phiên điều trần tiếp theo sẽ được tổ chức trực tiếp tại Trung tâm Giải quyết của chúng tôi trừ khi có lý do khiến điều này không thể thực hiện được, trong trường hợp đó chúng tôi sẽ trao đổi với quý vị về việc tổ chức phiên điều trần trực tuyến hoặc qua điện thoại.

### Điều gì xảy ra tại phiên điều trần đầu tiên?

#### Bước 1: Khi bắt đầu phiên điều trần đầu tiên của quý vị

Nhân viên Hỗ trợ Điều trần sẽ đảm bảo tất cả mọi người liên quan đến tranh chấp đều tham gia phiên điều trần trọng tài ban đầu cùng nhau - cho dù đó là qua điện thoại hay trực tuyến. Phiên điều trần sẽ bắt đầu khi Viên chức Trọng tài của quý vị tham gia.

#### Bước 2: Giới thiệu

Viên chức Trọng tài sẽ giới thiệu mọi người tham dự và giải thích cách thức diễn ra phiên điều trần.

#### Bước 3: Trong phiên điều trần đầu tiên

Tại phiên điều trần đầu tiên, Viên chức Trọng tài sẽ nói chuyện với tất cả những người liên quan đến tranh chấp về các vấn đề hiện tại để hiểu rõ hơn về tranh chấp.

#### Bước 4: Kết thúc phiên điều trần đầu tiên

Khi kết thúc phiên điều trần đầu tiên, ngày của phiên điều trần tiếp theo sẽ được ấn định cũng như những thông tin nào phải được cung cấp cho quý vị và các bên khác.

### Điều gì xảy ra ở bất kỳ phiên điều trần tiếp theo nào?

#### Bước 1: Khi bắt đầu phiên điều trần tiếp theo của quý vị

Khi quý vị đến Trung tâm Giải quyết của chúng tôi, Nhân viên Hỗ trợ Phiên điều trần của quý vị sẽ đón quý vị từ một trong các phòng họp của chúng tôi hoặc khu vực tiếp khách và đưa quý vị đến phòng trọng tài. Mặc dù trọng tài là một cơ chế không chính thức nhưng chúng tôi sẽ cho quý vị biết quý vị nên ngồi ở phía nào của bàn.

#### Bước 2: Giới thiệu

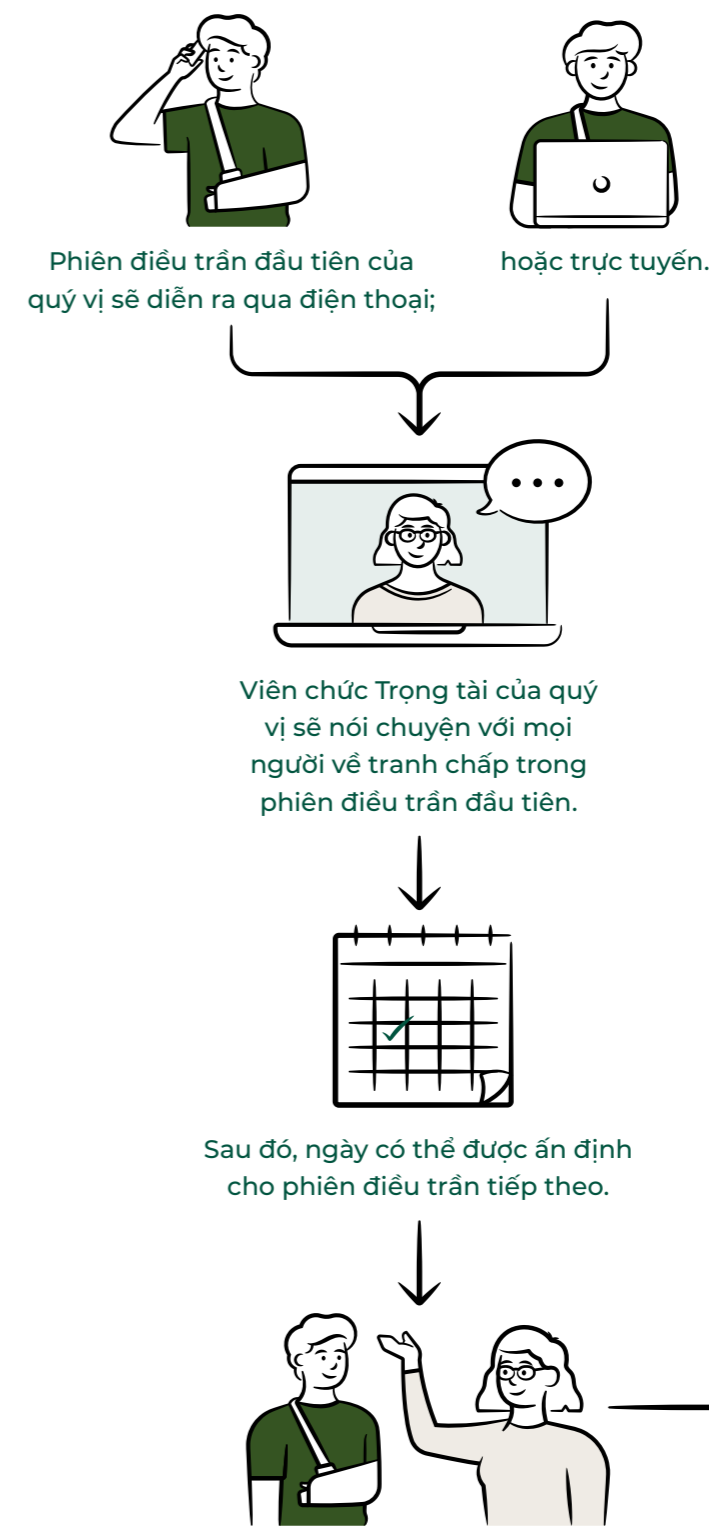
Viên chức Trọng tài sẽ giới thiệu lại những người tham dự và giải thích cách thức diễn ra phiên điều trần.

#### Bước 3: Trong phiên điều trần

Tại phiên điều trần này, tất cả những người liên quan đến tranh chấp sẽ có cơ hội trình bày trường hợp của mình với Viên chức Trọng tài. Viên chức Trọng tài sẽ xem xét tất cả các vấn đề, lập luận và bằng chứng (kể cả từ các nhân chứng) để họ có thể đưa ra quyết định cuối cùng.

#### Bước 4: Khi kết thúc phiên điều trần tiếp theo

Khi kết thúc phiên điều trần, Viên chức Trọng tài sẽ cho mọi người biết các bước tiếp theo là gì.



Mọi phiên điều trần tiếp theo sẽ được tổ chức tại Trung tâm Giải quyết của chúng tôi, trừ khi được sắp xếp khác.

### **i** Hãy tìm hiểu thêm

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc muốn tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về trọng tài, vui lòng tham khảo tờ thông tin của chúng tôi tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources), gọi cho chúng tôi theo số 1800 635 960 hoặc gửi email tới [info@wic.vic.gov.au](mailto:info@wic.vic.gov.au).

## Giai đoạn 4

# Sau phiên điều trần phân xử qua trọng tài của quý vị

### Điều gì sẽ xảy ra sau phiên điều phân xử qua trọng tài của tôi?

Kết quả của phiên điều trần phân xử qua trọng tài sẽ phụ thuộc vào tình huống cá nhân của quý vị. Viên chức Trọng tài của quý vị có thể:

- đưa ra quyết định cuối cùng về tranh chấp của quý vị;
- tạm dừng việc phân xử của quý vị; hoặc
- đưa tranh chấp của quý vị trở lại cơ quan hòa giải.

Quý vị cũng có thể rút đơn xin phân xử qua trọng tài bất kỳ lúc nào.

### Điều gì xảy ra khi có quyết định cuối cùng về tranh chấp của tôi?

Vào cuối phiên điều trần, Viên chức Trọng tài sẽ cho quý vị biết liệu họ có đưa ra quyết định cuối cùng hay không – mà chúng tôi gọi là quyết định – về tranh chấp của quý vị. Quý vị sẽ nhận được quyết định cuối cùng này 14 ngày sau phiên điều trần.

Mọi người phải tuân theo quyết định cuối cùng này, quyết định này sẽ được ghi lại trong *Giấy chứng nhận Quyết định* và kèm theo văn bản nêu lý do đưa ra quyết định đó.

### Tại sao lại sắp xếp một phiên điều trần khác?

Viên chức Trọng tài của quý vị có thể sắp xếp một phiên điều trần tiếp theo hoặc tạm dừng phiên điều trần để:

- có thể gửi thêm thông tin; hoặc
- một nhóm bác sĩ độc lập có thể được trả lời câu hỏi y tế để giúp quá trình phân xử tiến triển.

### Có những tình huống mà không thể đưa ra quyết định cuối cùng không?

Đôi khi - nếu mọi người đồng ý - quý vị có thể được hưởng lợi từ việc hòa giải thêm hoặc quý vị có thể đã đi đến một thỏa thuận cần được ghi lại. Trong những trường hợp này, tranh chấp của quý vị sẽ được chuyển đến hòa giải để hoàn thiện và ghi lại giải pháp đã đạt được.

### Nếu tôi không đồng ý với kết quả của mình thì sao?

Nếu một bên không hài lòng với quyết định, sẽ có một số ít trường hợp họ có thể kháng cáo. Các quyết định của chúng tôi có tính ràng buộc đối với tất cả các bên. 'Ràng buộc' có nghĩa là tất cả các bên phải tuân theo quyết định. Nếu một bên muốn kháng cáo quyết định, họ có thể nộp đơn lên Tòa án Tối cao Victoria.

### Phân xử qua trọng tài của tôi đã bị bác bỏ, điều này có nghĩa là gì?

Viên chức Trọng tài có thể bác bỏ tranh chấp của quý vị, khi điều này xảy ra, quá trình phân xử sẽ kết thúc mà không có quyết định cuối cùng nào được đưa ra. Điều này có thể xảy ra nếu quý vị không còn có thể tham gia vào quá trình phân xử bằng trọng tài hoặc quý vị đã đạt được thỏa thuận trước khi Viên chức Trọng tài đưa ra quyết định cuối cùng. Khi chúng tôi loại bỏ một vụ tranh chấp, chúng tôi sẽ gửi cho tất cả những người liên quan đến vụ tranh chấp một *Giấy chứng nhận Bác bỏ của Trọng tài*.

### Khi nào tranh chấp của tôi có thể được đưa ra để hòa giải thêm?

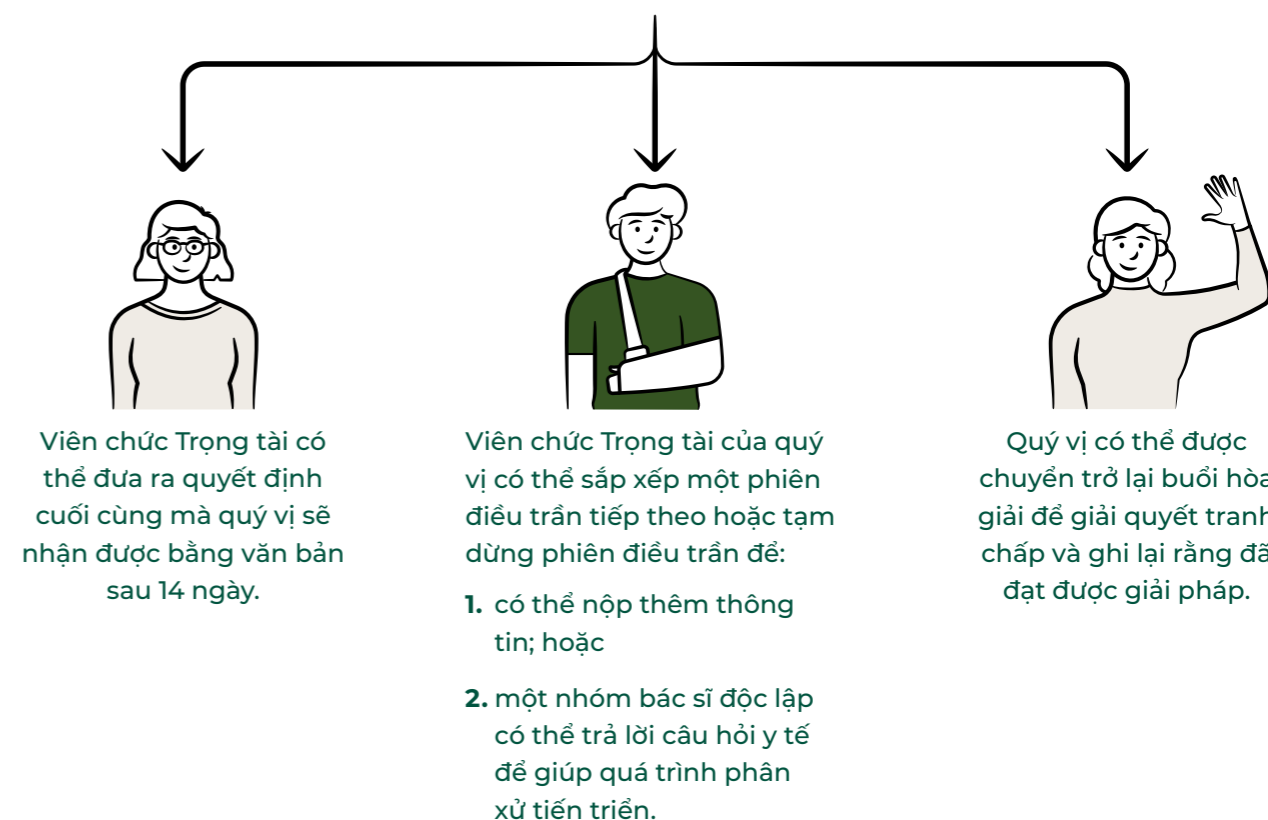
Hòa giải thêm có thể giúp ích cho các bên theo cách mà trọng tài không thể thực hiện được. Nếu tranh chấp được hưởng lợi từ việc hòa giải thêm, tranh chấp đó có thể được giới thiệu để tham vấn thêm. Mọi người liên quan đến tranh chấp cũng phải đồng ý với việc giới thiệu này.

Ưu điểm của bước này là Viên chức Hòa giải có thể:

- giúp quý vị thảo luận các lựa chọn để giải quyết tranh chấp;
- đưa ra khuyến nghị để tranh chấp có thể được giải quyết theo cách cụ thể; hoặc
- đưa ra thỏa thuận bằng văn bản.



Khi kết thúc phiên điều trần phân xử qua trọng tài, sẽ có một số kết quả.



### **i** Hãy tìm hiểu thêm

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc muốn tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về trọng tài, vui lòng tham khảo tờ thông tin của chúng tôi tại [www.wic.vic.gov.au/resources](http://www.wic.vic.gov.au/resources), gọi cho chúng tôi theo số 1800 635 960 hoặc gửi email tới [info@wic.vic.gov.au](mailto:info@wic.vic.gov.au).



## Thông tin thêm

Để tìm hiểu thêm về hòa giải và phân xử liên quan đến tranh chấp của chính quý vị, quý vị có thể truy cập trang mạng của chúng tôi [www.wic.vic.gov.au](http://www.wic.vic.gov.au), gửi email tới [info@wic.vic.gov.au](mailto:info@wic.vic.gov.au) hoặc gọi điện cho chúng tôi theo số 1800 635 960.