Hindi | हिंदी

# कार्यस्थल चोट आयोग सेवाएँ (वर्कप्लेस इंजरी कमीशन सर्विसेज)

# विषय-सूची

## सुलह की प्रक्रिया

**चरण 1**
सुलह के लिए आवेदन करना 5

**चरण 2**
अपने विवाद को आगे बढ़ाना 7

**चरण 3**
सुलह सम्मेलन 9

**चरण 4**
विवाद के परिणाम 11

## मध्यस्थता प्रक्रिया

**चरण 1**
मध्यस्थता के लिए आवेदन करना 15

**चरण 2**
आपकी मध्यस्थता सुनवाई से पहले 17

**चरण 3**
आपकी मध्यस्थता सुनवाई में 19

**चरण 4**
आपकी मध्यस्थता सुनवाई के बाद 21

# कार्यस्थल चोट आयोग मदद कैसे कर सकता है

यदि आप काम पर चोटिल हो गए/गई हैं तो इसका आप पर, आपके परिवार और आपके कार्यस्थल पर हानिकारक प्रभाव पड़ सकता है। आपको ठीक होने में और, यदि संभव हो, तो कार्यबल में वापस आने में मदद देने के लिए, आप मुआवजे का दावा (क्लेम) कर सकते/ती हैं और विक्टोरियन वर्ककवर स्कीम (योजना) के तहत सहायता प्राप्त कर सकते/ती हैं।

यदि आप अपने मुआवजे से सम्बन्धित निर्णय पर विवाद करना चाहते/ती हैं, तो कार्यस्थल चोट आयोग (WIC) यहाँ आपकी मदद के लिए है। हम एक विक्टोरियाई सरकारी प्राधिकरण हैं जो चोटिल श्रमिकों और उनके नियोक्ता को उनके विवाद को हल करने के लिए स्वतंत्र और निष्पक्ष सेवाओं तक आसान पहुंच प्रदान करता है।

हम समझते हैं कि जब इस तरह का कोई विवाद होता है तो यह एक कठिन, तनावपूर्ण समय हो सकता है और समाधान तक पहुँचना सभी के लिए मायने रखता है। हमारे पास एक निपुण और सहायक टीम है जो एक कुशल, निष्पक्ष और किफायती सुलह और मध्यस्थता सेवा प्रदान करने के लिए है जो आपको आगे बढ़ने में मदद दे सकती है।

**सुलह क्या होती है?**

सुलह एक आवश्यक कदम है जो कानून कहता है कि आपको अपने कार्यस्थल की चोट से जुड़े मुआवजे के विवाद को मध्यस्थता या अदालत में ले जाने में सक्षम होने से पहले उठाना होगा। यह विवाद में शामिल सभी लोगों द्वारा एक अनौपचारिक और स्वतंत्र तरीके से किसी समझौते पर पहुँचने और विवाद को हल करने के उद्देश्य से चर्चाओं में भाग लेना है। ज्यादातर मामलों में, यह तरीका सफल रहता है।

**मध्यस्थता क्या होती है?**

यदि सुलह पर किसी समाधान पर नहीं पहुँचा जा सकता है, तो मध्यस्थता मामले को अदालत में ले जाने का एक शीघ्र और अनौपचारिक विकल्प हो सकता है। आप हमारी मध्यस्थता सेवा से विवाद के मुद्दों पर विचार करने और ऐसा निर्णय लेने के लिए कह सकते/ती हैं जो इसमें शामिल सभी लोगों के लिए बाध्यकारी हो। यह आपका विकल्प है कि आप अपने विवाद को आगे बढ़ाने के लिए मध्यस्थता या अदालत में जाने का फैसला लेते/ती हैं या नहीं।

**और अधिक जानकारी प्राप्त करें**

इस दस्तावेज़ में हमने जो जानकारी दर्शाई है, वह कार्यस्थल चोट आयोग की सेवा के बारे में सामान्य सलाह है। अपने विवाद से संबंधित सुलह और मध्यस्थता के बारे में और अधिक जानने के लिए, आप हमारी वेबसाइट www.wic.vic.gov.au पर जा सकते हैं, info@wic.vic.gov.au पर ईमेल कर सकते हैं या हमें 1800 635 960 पर कॉल कर सकते हैं।

**सहायता और समर्थन**

यदि किसी भी समय आपको सुलह या मध्यस्थता प्रक्रिया के माध्यम से सहायता या समर्थन की आवश्यकता है, तो आप यह कदम उठा सकते/ती हैं:

- सहायता और सलाह के लिए यूनियन असिस्ट (Union Assist), वर्ककवर असिस्ट (WorkCover Assist) या अपनी यूनियन से संपर्क करना;
- अपने विवाद के बारे में किसी वकील से बात करना;
- 1800 635 960 पर कार्यस्थल चोट आयोग से संपर्क करना; और
- यदि हमसे बात करने के लिए आपको दुभाषिए की आवश्यकता है, तो निःशुल्क टेलीफोन दुभाषिया सेवा को 131 450 पर संपर्क करें और दुभाषिए से कार्यस्थल चोट आयोग (वर्कप्लेस इंजरी कमीशन) से 1800 635 960 पर संपर्क करने के लिए कहें।

# सुलह की प्रक्रिया


चरण 1
सुलह के लिए आवेदन करना 5

चरण 2
अपने विवाद को आगे बढ़ाना 7

चरण 3
सुलह सम्मेलन 9

चरण 4
विवाद के परिणाम 11

## चरण 1

# सुलह के लिए आवेदन करना

### मैं सुलह में भाग क्यों लूँ?

ज्यादातर मामलों में, सुलह विवाद को हल करने का एक अच्छा तरीका होता है। यह विवाद में शामिल सभी लोगों को अपनी बात रखने और सुने जाने का अवसर देता है। कानून यह आवश्यक बनाता है कि आप आप अपने विवाद की मध्यस्थता या अदालत में सुनवाई के लिए आवेदन करने से पहले इसे सुलझाने का प्रयास करने के लिए सुलह में भाग लें।

### क्या मैं सुलह के लिए जा सकता/ती हूँ?

आप सुलह के लिए आवेदन कर सकते हैं यदि:

- बीमाकर्ता ने आपके दावे (क्लेम) पर ऐसा निर्णय लिया है जिससे आप सहमत नहीं हैं; या
- बीमाकर्ता ने उचित समय के भीतर अनुरोध का जवाब नहीं दिया है या आपके दावे का भुगतान नहीं किया है।

यदि आपको हमसे बर्खास्तगी प्रमाणपत्र (डिसमिस्ल सर्टिफिकेट) प्राप्त हुआ है, तो आप विवाद की आगे सुलह के लिए भी आवेदन कर सकते हैं।

### मैं सुलह के लिए आवेदन कैसे कर सकता/ती हूँ?

पहला चरण है - *सुलह आवेदन (Application for Conciliation) फॉर्म* भरना - और बीमा कंपनी द्वारा आपके दावे पर निर्णय लेने के 60 दिनों के भीतर इसे हमें भेजना। यह फॉर्म आपको हमारी वेबसाइट www.wic.vic.gov.au/resources पर 'सुलह आवेदन (Conciliation Application)' अनुभाग के अंतर्गत मिलेगा।

### यदि आवेदन करने के लिए मुझे और अधिक

**सभी भरे हुए फॉर्म यहाँ भेजें:**

- afc@wic.vic.gov.au;
- GPO BOX 251, Melbourne 3001; या
- इसे व्यक्तिगत रूप से
  Level 1, 215 Spring St, Melbourne पते पर आकर दें

### समय की ज़रूरत हो तो क्या होगा?

यदि आपको *सुलह आवेदन* फॉर्म भरने के लिए 60 दिनों से अधिक समय की आवश्यकता है, तो आप *सुलह आवेदन जमा करने के लिए समय विस्तार (Extension of Time to Lodge an Application for Conciliation) फॉर्म* भेजकर समय बढ़ाए जाने के लिए आवेदन कर सकते हैं। यह फॉर्म आपको हमारी वेबसाइट www.wic.vic.gov.au/resources पर 'सुलह आवेदन (Conciliation Application)' के अंतर्गत मिलेगा।

यदि 60 दिन पहले ही बीत चुके हैं, तब भी आप हमें अपना सुलह आवेदन भेज सकते हैं और हमें बता सकते हैं कि आप देरी से आवेदन क्यों कर रहे हैं।

### क्या कोई और मेरे लिए आवेदन कर सकता है?

हाँ, कोई व्यक्ति आपकी ओर से सुलह के लिए आवेदन कर सकता है बशर्ते कि उनके पास आपकी अनुमति हो।
आपको उस व्यक्ति को सही जानकारी भी देनी चाहिए ताकि वह फॉर्म में दिए गए प्रश्नों का सही उत्तर दे सके।

### मुझे अपने आवेदन में क्या जानकारी देनी चाहिए?

आपको अपना भरा हुआ आवेदन फॉर्म जमा करना चाहिए और उसमें यह जानकारी शामिल करनी चाहिए कि क्या सुलह में कोई आपकी सहायता कर रहा है या क्या इसमें आपको सहायता चाहिए।

आप सुलह के लिए आवेदन क्यों कर रहे/ही हैं, इसके कारण के आधार पर, आपको अपने विवाद के बारे में निम्नलिखित दस्तावेजों में से कम से कम एक दस्तावेज भी प्रदान करना होगा:

- बीमाकर्ता द्वारा लिया गया निर्णय
- यदि बीमाकर्ता ने जवाब नहीं दिया है तो उपचार का अनुरोध
- यदि बीमाकर्ता ने साप्ताहिक भुगतान नहीं किया है तो क्षमता के प्रमाण पत्र (सर्टिफिकेट्स ऑफ कैपिसिटी)
- यदि बीमाकर्ता ने चिकित्सा उपचार का भुगतान नहीं किया है तो इनवॉइस या रसीदें।

### मुझे यह कब पता चलेगा कि सुलह के लिए मेरा आवेदन स्वीकार कर लिया गया है या नहीं?

जैसे ही हमें आपका आवेदन प्राप्त होगा, हम उसकी समीक्षा करेंगे और जल्द से जल्द आपको सूचित करेंगे कि आपका आवेदन स्वीकार कर लिया गया है और आपके सम्भवत: किन्हीं प्रश्नों का उत्तर देंगे। यदि हम आपका आवेदन स्वीकार नहीं कर सकते हैं, तो हम आपको कारणों का एक लिखित विवरण प्रदान करेंगे कि ऐसा क्यों है।

**और अधिक जानकारी प्राप्त करें**

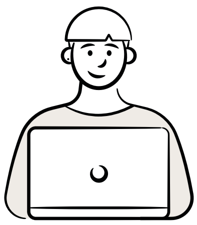
यदि आपके कोई सवाल हैं या आप सुलह के बारे में अधिक विस्तृत जानकारी प्राप्त करना चाहते/ती हैं, तो कृपया www.wic.vic.gov.au/resources पर हमारे तथ्य पत्रक देखें, हमें 1800 635 960 पर कॉल करें या info@wic.vic.gov.au पर ईमेल करें।

यदि आपका कार्यस्थल की चोट से सम्बन्धित मुआवजे का विवाद है, तो सुलह आपको इसे हल करने में मदद कर सकती है।

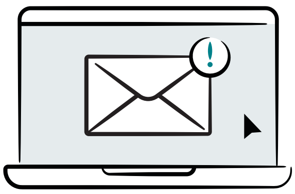
सुलह कार्यस्थल चोट आयोग द्वारा प्रदान की जाने वाली एक अनौपचारिक और नि:शुल्क सेवा है।

सुलह के लिए आवेदन करने हेतु, आपको हमारी वेबसाइट पर *सुलह फॉर्म के लिए आवेदन* डाउनलोड करना होगा, इसे भरना होगा और अपने दावे के बारे में निर्णय के 60 दिनों के भीतर हमें भेजना होगा।

आप 60 दिनों के बाद अपना *सुलह फॉर्म के लिए आवेदन* जमा कर सकते/ती हैं, लेकिन आपको हमें यह बताना होगा कि क्यों।



आपका आवेदन मिलने के बाद, हम इसकी समीक्षा करेंगे।



हम आपको ईमेल भेजकर सूचित करेंगे कि हमें आपका आवेदन प्राप्त हो गया है और हम उसकी समीक्षा कर रहे हैं।

चरण 2
**'अपने विवाद को आगे बढ़ाना'**
पर जारी रखें

## चरण 2
# अपने विवाद को आगे बढ़ाना

**वर्कप्लेस इंजरी कमीशन मेरे विवाद को सुलझाने में क्या सहायता करेगा?**

विवाद को सुलझाने में मदद करने के लिए हम कई कदम उठा सकते हैं, जिनमें यह सब शामिल हैं:

- आपके विवाद के लिए एक समर्पित WIC अधिकारी नियुक्त करना
- आपके आवेदन की समीक्षा करना और आपसे बात करना
- सुलह प्रक्रिया के बारे में आपके सम्भवत: किन्हीं प्रश्नों का उत्तर देना
- विवाद में शामिल सभी लोगों के बीच प्रासंगिक दस्तावेज़ एकत्र और साझा करना
- यदि संभव हो, तो विवाद में शामिल सभी लोगों को सुलह सम्मेलन की आवश्यकता के बिना ही समाधान तक पहुंचने में मदद करना।

**मेरा विवाद स्वीकार किए जाने के बाद, इसे सुलझाने में सहायता के लिए मैं क्या कर सकता हूँ?**

आपको अपनी मेडिकल रिपोर्ट सहित अपने विवाद से सम्बन्धित कोई भी प्रासंगिक जानकारी हमें भेजनी होगी, ताकि हम उसे इसमें शामिल सभी लोगों (आपके नियोक्ता के अलावा) के साथ साझा कर सकें। इसमें आपकी सहायता करने के लिए, हम आपको ***मेडिकल रिपोर्ट्स के लिए निवेदन*** फॉर्म भेजेंगे। आपको इस फॉर्म पर हस्ताक्षर करना चाहिए और इसे प्रत्येक उस स्वास्थ्य चिकित्सक को देना चाहिए जिन्हें आप अपने सुलह के लिए एक रिपोर्ट प्रदान करना चाहते/ती हैं। बीमाकर्ता रिपोर्ट(रिपोर्टों) की उचित लागत के लिए भुगतान करता है।

**मुझे दस्तावेज़ों को अन्य लोगों के साथ साझा करने की आवश्यकता क्यों है?**

यह महत्वपूर्ण है कि विवाद में शामिल सभी लोगों के पास समान जानकारी हो। यह निर्णय लेने में, विवाद के बारे में बातचीत करने में और उम्मीद है कि समाधान में मदद करता है। इसका अपवाद मेडिकल रिकॉर्ड्स है, जो बीमाकर्ता के साथ साझा किए जाएँगे लेकिन आपके नियोक्ता के साथ नहीं। बदले में, हम उम्मीद करते हैं कि अन्य लोग भी आपके साथ अपनी जानकारी साझा करें।

**मेरे विवाद को आगे बढ़ाने के लिए और क्या विकल्प हैं?**

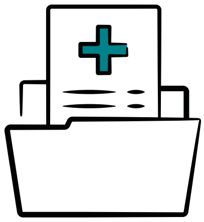
कुछ परिस्थितियों में, आपके विवाद का समाधान खोजने के लिए WIC सभी पक्षों को एक साथ लाने के लिए एक सम्मेलन आयोजित करेगा।

आपको अपने सुलह सम्मेलन की तैयारी करने के लिए समय दिया जाएगा। इस समय के दौरान, निम्नलिखित कार्य करना एक अच्छा विचार है:

- अपने प्रतिनिधि, अपने सहायक व्यक्ति(यों) और एक वकील (यदि आपके पास कोई हो तो) से बात करना
- नोट्स तैयार करें ताकि आप इस बारे में बात कर सकें कि आप अपने दावे या निवेदन के बारे में लिए गए निर्णय से असहमत क्यों हैं।

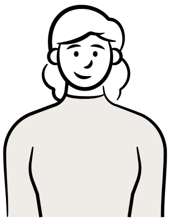
**और अधिक जानकारी प्राप्त करें**

यदि आपके कोई सवाल हैं या आप सुलह के बारे में अधिक विस्तृत जानकारी प्राप्त करना चाहते/ती हैं, तो कृपया www.wic.vic.gov.au/resources पर हमारे तथ्य पत्रक देखें, हमें 1800 635 960 पर कॉल करें या info@wic.vic.gov.au पर ईमेल करें।



हमारे समर्पित WIC अधिकारियों में से कोई एक आपके आवेदन की समीक्षा करेगा और आपके विवाद पर चर्चा करने और सुलह प्रक्रिया को समझाने के लिए आपसे संपर्क करेगा।

अधिकारी अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध कर सकता है और विवाद में शामिल सभी लोगों के बीच प्रासंगिक दस्तावेजों को साझा कर सकता है।



जहां संभव हो, WIC अधिकारी विवाद में शामिल सभी लोगों को सुलह सम्मेलन की आवश्यकता के बिना ही समाधान तक पहुंचने में मदद करने का प्रयास करेगा।

'चरण 3
**सुलह सम्मेलन'**
पर जारी रखें

यदि आपका विवाद हल नहीं होता है, तो आपका अधिकारी सभी पक्षों के साथ मिलकर सुलह सम्मेलन आयोजित करने की व्यवस्था करेगा।

चरण 4
**'विवाद के परिणाम'**
पर जारी रखें

यदि कोई समाधान हो गया है, तो आपको एक *परिणाम प्रमाण पत्र (Outcome Certificate)* दिया जाएगा।

## चरण 3
# सुलह सम्मेलन

**सुलह सम्मेलन क्या होता है?**

सुलह सम्मेलन में विवाद के सभी पक्षों को एक साथ लाया जाता है, या तो हमारे समाधान केंद्र में व्यक्तिगत रूप से या वीडियो कॉन्फ्रेंस के माध्यम से ऑनलाइन तरीके से, ताकि आपके दावे के बारे में लिए गए निर्णय पर चर्चा की जा सके और कोई समाधान खोजने का प्रयास किया जा सके।

**सुलह सम्मेलन में कौन-कौन शामिल होता है?**

WIC सुलह अधिकारी हमेशा सम्मेलन का संचालन करेगा। सुलह कक्ष में आमतौर पर निम्नलिखित लोग उपस्थित होंगे:

- बीमाकर्ता जो आपके कार्यस्थल चोट मुआवजे के दावे का प्रबंधन करता है - जिसे अक्सर वर्कसेफ एजेंट या सेल्फ-इंश्योरर कहा जाता है
- विवाद में शामिल कोई भी प्रतिनिधि, जैसे कि कर्मचारी प्रतिनिधि या, यदि हम सहमत हैं, तो एक वकील
- एक सहायक व्यक्ति (हालाँकि वे आपके लिए बात नहीं रख सकते हैं)
- आपका नियोक्ता और कभी-कभी उनके प्रतिनिधि मौजूद होंगे। यदि वे आने वाले हैं तो उन्हें हमें पहले से बताना होगा।

**सम्मेलन का आयोजन कैसे किया जाता है?**

आप हमें बता सकते हैं कि क्या आप सुलह सम्मेलन हमारे समाधान केंद्र में व्यक्तिगत रूप से आयोजित करना चाहते हैं या फिर ऑनलाइन वीडियो कॉन्फ्रेंस के माध्यम से।

कुछ लोगों के लिए, सम्मेलन मुश्किल हो सकता है - लेकिन याद रखें, यह आपके लिए कहानी के अपने पक्ष को सामने रखने का अवसर है। सम्मेलन में, सुलह अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी लोग एक-दूसरे के दृष्टिकोण को सुन सकें और अपनी बात रख सकें। यदि आप - किसी भी कारण से - अपने विवाद में शामिल अन्य लोगों के साथ एक ही कमरे में रहने में असमर्थ हैं, तो कृपया हमें बताएँ।

**सम्मेलन में क्या होता है?**

**चरण 1: सम्मेलन की शुरुआत में**

विवाद से जुड़े सभी लोग एक साथ सम्मेलन में शामिल होंगे – चाहे वह व्यक्तिगत रूप से हो या फिर ऑनलाइन।

**चरण 2: परिचय**

आपके सम्मेलन के दौरान, सुलह अधिकारी सभी उपस्थित जन का परिचय देगा और यह समझाएगा कि सम्मेलन का संचालन कैसे किया जाएगा।

**चरण 3: सम्मेलन के दौरान**

सुलह अधिकारी सभी को बात करने और एक-दूसरे के दृष्टिकोण सुनने और आपके विवाद पर चर्चा करने का अवसर देगा। पूरे सम्मेलन के दौरान, सुलह अधिकारी आपके (और/या आपके प्रतिनिधि) के साथ अलग से, साथ ही बीमाकर्ता और आपके नियोक्ता से बात कर सकता है।

**चरण 4: सम्मेलन के अंत में**

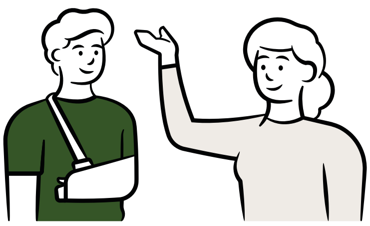
सम्मेलन के अंत में, सुलह अधिकारी सभी को बताएगा कि अगले कदम क्या हैं।

**और अधिक जानकारी प्राप्त करें**

यदि आपके कोई सवाल हैं या आप सुलह के बारे में अधिक विस्तृत जानकारी प्राप्त करना चाहते/ती हैं, तो कृपया www.wic.vic.gov.au/resources पर हमारे तथ्य पत्रक देखें, हमें 1800 635 960 पर कॉल करें या info@wic.vic.gov.au पर ईमेल करें।

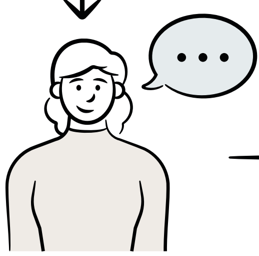
सुलह सम्मेलन वह स्थान होता है जहाँ विवाद में शामिल सभी लोग आपके दावे के बारे में किए गए निर्णय पर चर्चा करने के लिए एक साथ आते हैं।

सम्मेलन का संचालन एक सुलह अधिकारी द्वारा किया जाएगा और इसमें आमतौर पर आप, आपके प्रतिनिधि और एक बीमाकर्ता शामिल होंगे और इसका आयोजन व्यक्तिगत रूप से, या ऑनलाइन किया जा सकता है।



व्यक्तिगत रूप से

ऑनलाइन



चरण 4
'विवाद के परिणाम'
पर जारी रखें

सम्मेलन के दौरान, आपका सुलह अधिकारी सभी को बात करने और एक-दूसरे के दृष्टिकोण सुनने का अवसर देगा।

## चरण 4
# विवाद के परिणाम

### सुलह प्रक्रिया के संभावित परिणाम क्या हैं?

विवाद का परिणाम आपकी व्यक्तिगत परिस्थितियों पर निर्भर करेगा।

आप अपने विवाद को हल कर सकते/ती हैं या सुलह अधिकारी यह भी कर सकता/ती है :

- आपकी सुलह प्रक्रिया को स्थगित कर सकता है
- यह सिफारिश कर सकता है कि आपके विवाद का समाधान कैसे किया जाए
- विवाद को हल करने के लिए अन्य उपलब्ध विकल्पों पर चर्चा कर सकता है
- यदि आप किसी समझौते पर नहीं पहुँचे हैं तो ***वास्तविक विवाद का प्रमाण पत्र*** *(Certificate of Genuine Dispute)* जारी कर सकता है।

आप किसी भी समय सुलह के लिए अपना आवेदन वापस भी ले सकते/ती हैं।

### अगर मैंने अपना विवाद सुलझा लिया है, तो क्या होगा?

यदि हर कोई विवाद को हल करने के लिए सहमत हो गया है, तो आप उस समझौते के बारे में सोचने के लिए कुछ समय ले सकते/ती हैं जिसपर सहमति हुई है।

एक बार जब आप समझौते को स्वीकार करने के लिए तैयार हो जाते/ती हैं, तो हम इसे रिकॉर्ड करेंगे और प्रमाण के रूप में आपको ***परिणाम प्रमाण-पत्र*** *(Outcome Certificate)* प्रदान करेंगे।

### मेरी सुलह प्रक्रिया को स्थगित क्यों किया गया है?

आपके विवाद को कुछ समय के लिए रोका जा सकता है ताकि:

- और अधिक जानकारी जमा करवाई जा सके
- विवाद को सुलझाने में मदद करने के लिए स्वतंत्र डॉक्टरों के एक पैनल द्वारा किसी चिकित्सीय (मेडिकल) सवाल का जवाब दिया जा सके।

### अगर मैंने अपने विवाद का समाधान नहीं किया है, तो क्या होगा?

यदि सुलह प्रक्रिया के अंत में आप किसी समाधान पर नहीं पहुँचे/ची हैं, तो WIC अधिकारी आपके साथ इस बारे में बात करेगा कि आपके लिए कौन से अन्य विकल्प उपलब्ध हैं, जिनमें शामिल हैं:

- श्रमिक मुआवजा स्वतंत्र समीक्षा योजना (वर्कर्स कंपनसेशन इंडिपेंडेंट रिव्यू स्कीम, WCIRS)
- WIC की मध्यस्थता सेवा या न्यायालय।

उपरोक्त विकल्पों तक पहुँच प्राप्त करने के लिए, यह ज़रूरी है कि WIC अधिकारी ने आपको ***वास्तविक विवाद का प्रमाण पत्र*** *(Certificate of Genuine Dispute)* जारी किया हो।

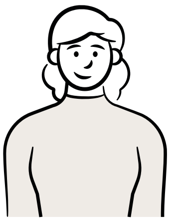
**और अधिक जानकारी प्राप्त करें**

यदि आपके कोई सवाल हैं या आप सुलह के बारे में अधिक विस्तृत जानकारी प्राप्त करना चाहते/ती हैं, तो कृपया www.wic.vic.gov.au/resources पर हमारे तथ्य पत्रक देखें, हमें 1800 635 960 पर कॉल करें या info@wic.vic.gov.au पर ईमेल करें।

## विवाद के परिणाम

आपकी परिस्थितियों के आधार पर कई संभावित परिणाम हो सकते हैं।

यदि आप अपने विवाद के बारे में किसी समाधान पर पहुँच गए/गई हैं, तो आप उस समझौते के बारे में सोचने के लिए कुछ समय ले सकते/ती हैं जिसपर सहमति हुई है। यदि आप इससे सहमत हैं, तो आपको एक *परिणाम प्रमाण-पत्र (Outcome Certificate)* दिया जाएगा।



आपका अधिकारी आपकी सुलह प्रक्रिया को स्थगित कर सकता है ताकि:

1. और अधिक जानकारी जमा करवाई जा सके; या
2. विवाद को सुलझाने में मदद करने के लिए स्वतंत्र डॉक्टरों के एक पैनल द्वारा किसी चिकित्सीय (मेडिकल) सवाल का जवाब दिया जा सके।

यदि आप किसी समाधान तक नहीं पहुँचते/ती हैं, तो कई संभावित परिणाम होते हैं। आपका अधिकारी निम्नलिखित कदम उठा सकता है:

1. आपके विवाद को हल करने के लिए एक समाधान की सिफारिश करना
2. विवाद को हल करने के लिए अन्य उपलब्ध विकल्पों पर चर्चा करना; या
3. यदि आप किसी समझौते पर नहीं पहुँचे/ची हैं, तो *वास्तविक विवाद का प्रमाण पत्र (Certificate of Genuine* Dispute*)* जारी करना, जिसका अर्थ है कि आपको अपने विवाद को WCIRS, मध्यस्थता या अदालत में ले जाने की आवश्यकता होगी।

# मध्यस्थता प्रक्रिया


चरण 1
मध्यस्थता के लिए आवेदन करना 15

चरण 2
आपकी मध्यस्थता सुनवाई से पहले 17

चरण 3
आपकी मध्यस्थता सुनवाई के दौरान 19

चरण 4
आपकी मध्यस्थता सुनवाई के बाद 21

## चरण 1
# मध्यस्थता के लिए आवेदन करना

### क्या मुझे अपने विवाद को मध्यस्थता में ले जाना होगा?

नहीं, लेकिन यदि आप मध्यस्थता के लिए आवेदन करने के पात्र हैं, तो यह आपके विवाद को हल करने के लिए अदालत जाने की बजाए एक शीघ्र, अनौपचारिक और किफायती विकल्प प्रदान कर सकता है। यदि आप न चाहें तो आपको आगे कोई कार्रवाई करने की भी आवश्यकता नहीं है।

### क्या मैं मध्यस्थता प्रक्रिया में जा सकता/ती हूँ?

अगर आपने सुलह प्रक्रिया में हिस्सा लिया है, लेकिन आपका विवाद हल नहीं हुआ है, तो आप अपने विवाद को मध्यस्थता प्रक्रिया में ले जाने का विकल्प चुन सकते/ती हैं, यदि:

- आपकी चोट की तिथि 1 सितंबर 2022 को या उसके बाद थी;
- आपके पास अपनी सुलह प्रक्रिया से ***वास्तविक विवाद का प्रमाण पत्र** (Certificate of Genuine Dispute)* है;
- आपने उसी विवाद के लिए अदालत में आवेदन नहीं किया है; या
- आपके विवाद में साप्ताहिक भुगतान, चिकित्सा खर्च, सुपरएनुएशन या ब्याज के लिए दावा शामिल है।

### मैं मध्यस्थता के लिए आवेदन कैसे कर सकता/ती हूँ?

पहला कदम  रेफरल फॉर आर्बिट्रेशन (मध्यस्थता के लिए रेफरल) फॉर्म भरना है और सुलह-प्रक्रिया से ***वास्तविक विवाद का प्रमाण-पत्र** (Certificate of Genuine Dispute)* प्राप्त करने के 60 दिनों के भीतर इसे हमें भेजना है। आपको यह फॉर्म हमारी वेबसाइट **www.wic.vic.gov.au/resources** पर **'Arbitration Resources (मध्यस्थता संसाधन)'** के अधीन मिलेगा।

**सभी भरे हुए फॉर्म यहाँ भेजें:**

- arbreferral@wic.vic.gov.au;
- GPO BOX 251, Melbourne 3001; या
- इसे व्यक्तिगत रूप से Level 1, 215 Spring St, Melbourne पते पर आकर दें

### यदि आवेदन करने के लिए मुझे और अधिक समय की ज़रूरत हो तो क्या होगा?

यदि आपको लगता है कि आपको ***मध्यस्थता के लिए रेफरल** (Referral for Arbitration)* फॉर्म को पूरा करने के लिए 60 दिनों से अधिक की आवश्यकता है, तो आप हमें ***समय-सीमा बढ़ाना** (Extension of Time)* फॉर्म भेजकर समय बढ़ाने के लिए आवेदन कर सकते/ती हैं। आपको यह फॉर्म हमारी वेबसाइट www.wic.vic.gov.au/resources पर 'Arbitration Resources (मध्यस्थता संसाधन)' के अधीन मिलेगा।

### क्या कोई और मेरे लिए आवेदन कर सकता है?

हाँ, कोई व्यक्ति आपकी ओर से मध्यस्थता के लिए आवेदन कर सकता है बशर्ते कि उनके पास आपकी अनुमति हो। आपको उस व्यक्ति को सही जानकारी भी देनी चाहिए ताकि वे फॉर्म में सवालों के सही जवाब दे सकें।

### मुझे यह कब पता चलेगा कि मध्यस्थता के लिए मेरा आवेदन सफल हुआ है या नहीं?

हमारे द्वारा आपका आवेदन प्राप्त कर लेने के बाद, हम इसकी समीक्षा करेंगे और जल्द से जल्द यह बताने के लिए आपसे संपर्क करेंगे कि आपका आवेदन स्वीकार कर लिया गया है और आपकी प्रारम्भिक मध्यस्थता सुनवाई कब होगी। यदि आपका आवेदन सफल नहीं होता है, तब भी आप अपने विवाद को हल करने का प्रयास करने के लिए अदालत जा सकते/ती हैं।

### मध्यस्थता से जुड़े खर्च के बारे में क्या?

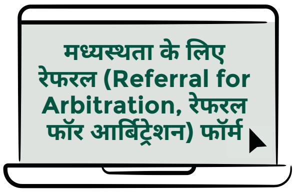
मध्यस्थता प्रक्रिया के दौरान, विवाद में शामिल सभी लोगों को अपने-अपने खर्च का भुगतान स्वयं करना होगा। यदि हम आपके पक्ष में अंतिम निर्णय लेते हैं, तो बीमाकर्ता आपके खर्च का भुगतान करेगा, अन्यथा आप अपनी मध्यस्थता के खर्च का दावा नहीं कर सकते/ती हैं। आपकी मध्यस्थता का परिणाम चाहे जो भी हो, बीमाकर्ताओं को भी अपने खर्च का भुगतान करना होगा, भले ही निर्णय उनके पक्ष में हो।

**i और अधिक जानकारी प्राप्त करें**

यदि आपके कोई सवाल हैं या आप मध्यस्थता के बारे में अधिक विस्तृत जानकारी प्राप्त करना चाहते/ती हैं, तो कृपया www.wic.vic.gov.au/resources पर हमारे तथ्य पत्रक देखें, हमें 1800 635 960 पर कॉल करें या info@wic.vic.gov.au पर ईमेल करें।

यदि सुलह प्रक्रिया पर आपका विवाद हल नहीं हुआ था, तो आप WIC पर मध्यस्थता के लिए आवेदन करने का चयन कर सकते/ती हैं।

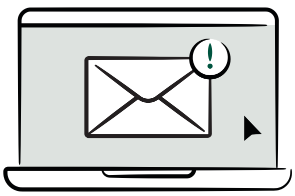
मध्यस्थता एक अनौपचारिक और किफायती सेवा है जिसे वर्कप्लेस इंजरी कमीशन द्वारा प्रदान किया जाता है।




मध्यस्थता के लिए आवेदन करने के लिए हमारी वेबसाइट से *रेफरल फॉर आर्बिट्रेशन* फॉर्म डाउनलोड करें, इसे भरें और *वास्तविक विवाद का अपना प्रमाण पत्र (Certificate of Genuine Dispute)* प्राप्त करने के 60 दिनों के भीतर इसे हमें भेजें।

आप 60 दिनों के बाद अपना *रेफ़रल फॉर आर्बिट्रेशन (Referral for Arbitration)* फ़ॉर्म जमा करवा सकते/ती हैं, लेकिन आपको हमें इसका कारण बताना होगा।

आपका आवेदन मिलने के बाद, हम इसकी समीक्षा करेंगे।



हम आपको यह बताने के लिए एक ईमेल भी भेजेंगे कि आपकी प्रारंभिक मध्यस्थता सुनवाई कब होगी।

चरण 2
**'आपकी मध्यस्थता सुनवाई से पहले'**
जारी रखें

## चरण 2:
# आपकी मध्यस्थता सुनवाई से पहले

**अपनी मध्यस्थता सुनवाई से पहले मुझे क्या करने की आवश्यकता है?**

अपनी मध्यस्थता सुनवाई की तैयारी के लिए आपको समय दिया जाएगा। इस समय के दौरान, आपको या आपके प्रतिनिधि को निम्नलिखित फॉर्म भरने होंगे:

- ***सुनवाई- पूर्व सूचना** (Pre-Hearing Information)* फॉर्म जो आपको मेडिकल रिपोर्ट्स जैसे किन्हीं प्रासंगिक दस्तावेजों को जमा करने में सहायता देगा;
- गवाह (Witness) फॉर्म जो हमें बताएगा कि आप अपनी सुनवाई में किन गवाहों की उपस्थिति चाहते/ती हैं; तथा
- किसी भी ऐसे प्रासंगिक प्रमाण, जो आपने अभी तक प्रदान नहीं किया है, को प्रस्तुत करने के लिए एक ***प्रमाण** (Evidence)* फॉर्म।

आपको अपनी मेडिकल रिपोर्ट्स सहित कोई भी प्रासंगिक जानकारी हमें भेजनी होगी, ताकि हम उसे विवाद में शामिल सभी लोगों (आपके नियोक्ता के अलावा) के साथ साझा कर सकें।

यदि आपके ***सुनवाई- पूर्व सूचना** (Pre-hearing Information)* फ़ॉर्म के बारे में आपके कोई सवाल हैं, तो अपने हेयरिंग सपोर्ट ऑफिसर (सुनवाई सहायता अधिकारी) से संपर्क करें, जिनका संपर्क विवरण आपके रेफरल स्वीकृति पत्र में शामिल है।

**अपनी प्रारंभिक मध्यस्थता सुनवाई से पहले मैं और क्या कर सकता/ती हूँ?**

अपनी मध्यस्थता सुनवाई से पहले निम्नलिखित काम करने भी एक अच्छा विचार है:

- अपने प्रतिनिधि, अपने सहायक व्यक्ति(यों) और एक वकील (यदि आपके पास कोई हो तो) से बात करना;
- अपने विवाद के बारे में सवालों के जवाब देने के लिए तैयारी करना; और
- हमारे द्वारा आपको भेजी जाने वाली डिजिटल मध्यस्थता पुस्तक की समीक्षा करना, जिसमें विवाद के दोनों पक्षों से आपकी सुनवाई के बारे में सभी प्रासंगिक दस्तावेज शामिल हैं।

यदि आपके ***सुनवाई- पूर्व सूचना** (Pre-hearing Information)* फ़ॉर्म के बारे में आपके कोई सवाल हैं, तो अपने हेयरिंग सपोर्ट ऑफिसर (सुनवाई सहायता अधिकारी) से संपर्क करें, जिनका संपर्क विवरण आपके रेफरल स्वीकृति पत्र में शामिल है। आपको उस सारी जानकारी की एक कॉपी भी मिलेगी जो हमें विवाद में शामिल अन्य सभी लोगों से मिलती है।

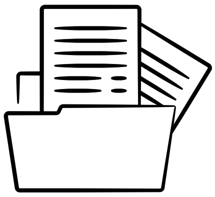
**मुझे दस्तावेज़ों को साझा करने की आवश्यकता क्यों है?**

यह महत्वपूर्ण है कि विवाद में शामिल सभी लोगों के पास समान जानकारी हो ताकि वे इस बात से अवगत हों कि मध्यस्थता अधिकारी किस जानकारी पर विचार करेगा।

**और अधिक जानकारी प्राप्त करें**

यदि आपके कोई सवाल हैं या आप मध्यस्थता के बारे में अधिक विस्तृत जानकारी प्राप्त करना चाहते/ती हैं, तो कृपया www.wic.vic.gov.au/resources पर हमारे तथ्य पत्रक देखें, हमें 1800 635 960 पर कॉल करें या info@wic.vic.gov.au पर ईमेल करें।

आपकी सुनवाई से पहले, आपको हमें जानकारी प्रदान करनी होगी जो मध्यस्थता अधिकारी को आपके विवाद के बारे में निर्णय लेने में मदद करेगी।



आपको, या आपके प्रतिनिधि को, एक *सुनवाई-पूर्व सूचना (Pre-Hearing Information)* फॉर्म, एक *गवाह (Witness)* फॉर्म और एक *प्रमाण (Evidence)* फॉर्म भरना होगा।

*सुनवाई-पूर्व सूचना (Pre-Hearing Information)* फॉर्म आपको मेडिकल रिपोर्ट्स जैसे किन्हीं प्रासंगिक दस्तावेजों को जमा करने की अनुमति देगा।

*प्रमाण* (Evidence) फॉर्म आपको किसी भी ऐसे प्रासंगिक प्रमाण को प्रस्तुत करने की अनुमति देगा जो आपने अभी तक प्रदान नहीं किया है।

*गवाह (Witness)* फॉर्म आपको हमें यह बताने में मदद करेगा कि आप अपनी सुनवाई में किन गवाहों की उपस्थिति चाहते/ती हैं।

हमारे हेयरिंग सपोर्ट ऑफिसरों (सुनवाई सहायता अधिकारियों) में से कोई एक आपके किसी भी सवाल का जवाब देने के लिए उपलब्ध होगा

चरण 3
**'आपकी मध्यस्थता सुनवाई पर'**
जारी रखें

## चरण 3
# आपकी मध्यस्थता सुनवाई में

### मध्यस्थता सुनवाई में कौन-कौन शामिल होता है?

WIC मध्यस्थता अधिकारी हमेशा सुनवाई का संचालन करेगा। सुनवाई में आमतौर पर निम्नलिखित लोग उपस्थित होंगे:

- बीमाकर्ता जो आपके कार्यस्थल चोट मुआवजे के दावे का प्रबंधन करता है - जिसे अक्सर वर्कसेफ एजेंट या सेल्फ-इंश्योरर कहा जाता है;
- विवाद में शामिल कोई भी प्रतिनिधि, जैसे कि कर्मचारी प्रतिनिधि या, यदि हम सहमत हैं, तो एक वकील;
- एक सहायक व्यक्ति (हालाँकि वे आपके लिए बात रखने में सक्षम नहीं होते हैं); और
- कोई ऐसा व्यक्ति जिसे प्रमाण देने के लिए मंज़ूरी दी गई हो।

**आपका नियोक्ता और कभी-कभी उनके प्रतिनिधि मौजूद होंगे। यदि वे आने वाले हैं तो उन्हें हमें पहले से बताना होगा।**

### सुनवाई का आयोजन कैसे किया जाता है?

आपकी प्रारंभिक सुनवाई ऑनलाइन या टेलीफोन के माध्यम से आयोजित की जाएगी। आगे की किसी भी सुनवाई का आयोजन हमारे समाधान केंद्र पर व्यक्तिगत रूप से किया जाएगा, जब तक कि इसके संभव न होने का कोई कारण न हो, और उस स्थिति में हम आपसे ऑनलाइन या टेलीफोन द्वारा सुनवाई आयोजित करने के बारे में बात करेंगे।

## प्रारंभिक सुनवाई में क्या होता है?

### चरण 1: आपकी प्रारंभिक सुनवाई की शुरुआत में

सुनवाई सहायता अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि विवाद में शामिल हर कोई व्यक्ति प्रारंभिक मध्यस्थता सुनवाई में एक साथ शामिल हों - चाहे वह फोन द्वारा हो या फिर ऑनलाइन। सुनवाई तब शुरू होगी जब आपका मध्यस्थता अधिकारी इसमें शामिल होगा।

### चरण 2: परिचय

मध्यस्थता अधिकारी सभी उपस्थित जन का परिचय देगा और यह बताएगा कि सुनवाई का संचालन कैसे किया जाएगा।

### चरण 3: प्रारंभिक सुनवाई के दौरान

प्रारंभिक सुनवाई में, मध्यस्थता अधिकारी विवाद की बेहतर समझ प्राप्त करने के लिए संबंधित मुद्दों के बारे में विवाद में शामिल सभी लोगों से बात करेगा।

### चरण 4: प्रारंभिक सुनवाई के अंत में

प्रारंभिक सुनवाई के अंत में, आगे की सुनवाई की तारीख निर्धारित की जाएगी, साथ ही यह भी कि आपको और अन्य पक्षों को क्या जानकारी प्रदान की जानी आवश्यक है।

## किन्हीं अगली सुनवाईयों में क्या होता है?

### चरण 1: आपकी अगली सुनवाई की शुरुआत में

जब आप हमारे समाधान केंद्र पर पहुँचते/ती हैं, तो आपका हेयरिंग सपोर्ट ऑफिसर (सुनवाई सहायता अधिकारी) आपको हमारे किसी मीटिंग रूम या लाउंज क्षेत्र से लेगा और आपको मध्यस्थता कक्ष दिखाएगा। हालाँकि मध्यस्थता एक अनौपचारिक परिवेश होता है, पर हम आपको बताएँगे कि आपको टेबल के किस ओर बैठना है।

### चरण 2: परिचय

मध्यस्थता अधिकारी सभी उपस्थित जन का फिर से परिचय देगा और यह बताएगा कि सुनवाई का संचालन कैसे किया जाएगा।

### चरण 3: सुनवाई के दौरान

इस सुनवाई में विवाद में शामिल सभी लोगों को मध्यस्थता अधिकारी के सामने अपना-अपना मामला पेश करने का मौका दिया जाएगा। मध्यस्थता अधिकारी सभी मुद्दों, तर्कों और प्रमाणों (गवाहों से मिले प्रमाणों सहित) पर विचार करेगा ताकि वे अपना अंतिम निर्णय ले सकें।

### चरण 4: अगली सुनवाई के अंत में

सुनवाई के अंत में, मध्यस्थता अधिकारी सभी को बताएगा कि अगले चरण क्या हैं।

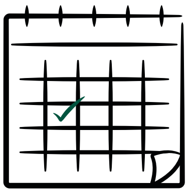
**i और अधिक जानकारी प्राप्त करें**

यदि आपके कोई सवाल हैं या आप मध्यस्थता के बारे में अधिक विस्तृत जानकारी प्राप्त करना चाहते/ती हैं, तो कृपया www.wic.vic.gov.au/resources पर हमारे तथ्य पत्रक देखें, हमें 1800 635 960 पर कॉल करें या info@wic.vic.gov.au पर ईमेल करें।

आपकी प्रारंभिक सुनवाई फोन के माध्यम से होगी;

या ऑनलाइन होगी।

आपका मध्यस्थता अधिकारी प्रारंभिक सुनवाई के दौरान विवाद के बारे में सभी से बात करेगा।



इसके बाद आगे की सुनवाई के लिए तिथि निर्धारित की जा सकती है।

आगे की किसी भी सुनवाई का आयोजन हमारे समाधान केंद्र में किया जाएगा, बशर्ते कि अन्यथा कोई व्यवस्था न की गई हो।

चरण 4
'आपकी मध्यस्थता सुनवाई के बाद'
जारी रखें

## चरण 4
# आपकी मध्यस्थता सुनवाई के बाद

### मेरी मध्यस्थता सुनवाई के बाद क्या होगा?

आपकी मध्यस्थता सुनवाई का परिणाम आपकी व्यक्तिगत परिस्थितियों पर निर्भर करेगा। आपका मध्यस्थता अधिकारी निम्नलिखित कदम उठा सकता है:

- आपके विवाद के बारे में अंतिम निर्णय लेना;
- आपकी मध्यस्थता को स्थगित करना; या
- अपने विवाद को वापस सुलह के लिए संदर्भित करना।

आप किसी भी समय मध्यस्थता के लिए अपना आवेदन वापस भी ले सकते/ती हैं।

### जब मेरे विवाद के बारे में अंतिम निर्णय लिया जाता है तो क्या होता है?

आपकी सुनवाई के अंत में, आपका मध्यस्थता अधिकारी आपको बताएगा कि क्या वे आपके विवाद के बारे में अंतिम निर्णय लेंगे - जिसे हम निर्धारण (डिटर्मिनेशन) कहते हैं। आपको यह अंतिम निर्णय अपनी सुनवाई के 14 दिन बाद प्राप्त होगा।

हर किसी को इस अंतिम निर्णय का पालन करना होगा, जिसे एक निर्धारण प्रमाण-पत्र (Determination Certificate) में प्रलेखित किया जाएगा और साथ में निर्णय लेने के कारणों का लिखित बयान भी जोड़ा जाएगा।

### एक और सुनवाई की व्यवस्था क्यों की गई है?

आपका मध्यस्थता अधिकारी आगे की सुनवाई की व्यवस्था कर सकता है या सुनवाई को स्थगित कर सकता है ताकि:

- और अधिक जानकारी जमा करवाई जा सके; या
- मध्यस्थता को आगे बढ़ने में मदद देने के लिए स्वतंत्र डॉक्टरों के एक पैनल द्वारा किसी चिकित्सीय (मेडिकल) सवाल का जवाब दिया जा सके।

### क्या कोई ऐसी स्थितियाँ हैं जहाँ अंतिम निर्णय नहीं लिया जाता है?

कभी-कभी - यदि हर कोई सहमत हो जाता है - तो आपको आगे की सुलह से लाभ हो सकता है या हो सकता है कि आप किसी समझौते पर पहुँच गए/गई हों जिसे रिकॉर्ड करने की आवश्यकता होती है। इन मामलों में, आपके विवाद को अंतिम रूप देने और सहमत हुए समाधान को रिकॉर्ड करने के लिए आगे सुलह प्रक्रिया को भेजा जाएगा।

### यदि मैं अपने परिणाम से सहमत नहीं हूँ, तो क्या होता है?

यदि कोई पक्ष निर्णय से खुश नहीं है, तो ऐसी सीमित परिस्थितियाँ हैं जिनमें वे अपील कर सकते हैं। हमारे निर्णय सभी पक्षों के लिए बाध्यकारी होते हैं। 'बाध्यकारी' का अर्थ है कि सभी पक्षों को निर्णय का पालन करना होगा। यदि कोई पक्ष किसी निर्णय के खिलाफ अपील करना चाहता है, तो वे विक्टोरिया के सर्वोच्च न्यायालय में आवेदन कर सकते हैं।

### मेरी मध्यस्थता खारिज कर दी गई है, इसका क्या अर्थ है?

मध्यस्थता अधिकारी आपके विवाद को खारिज कर सकता है, ऐसा होने पर मध्यस्थता अंतिम निर्णय लिए बिना ही समाप्त हो जाती है। ऐसा तब हो सकता है जब आप मध्यस्थता में भाग लेने में सक्षम नहीं हैं या आपने अपने मध्यस्थता अधिकारी द्वारा उनका अंतिम निर्णय लिए जाने से पहले ही एक समझौता कर लिया है। जब हम किसी विवाद को खारिज करते हैं, तो हम विवाद में शामिल सभी लोगों को मध्यस्थता की बर्खास्तगी का प्रमाण-पत्र (Arbitration Certificate of Dismissal) भेजेंगे।

### मेरे विवाद को आगे सुलह के लिए कब भेजा जा सकता है?

आगे की सुलह पक्षों को एक ऐसे तरीके से मदद कर सकती है जो मध्यस्थता के माध्यम से संभव नहीं है। यदि किसी विवाद को आगे की सुलह प्रक्रिया से लाभ होगा, तो इसे आगे के परामर्श के लिए भेजा जा सकता है। यह ज़रूरी है कि विवाद में शामिल सभी लोग रेफरल के लिए भी सहमत हों।

इस चरण का लाभ यह है कि सुलह अधिकारी निम्नलिखित करने में सक्षम होता है:

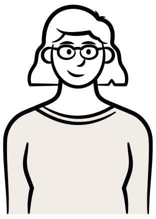
- विवाद को हल करने के विकल्पों पर चर्चा करने में आपकी सहायता करने में;
- सिफारिश करने में ताकि विवाद को एक विशेष तरीके से हल किया जा सके; या
- समझौते को लिखित रूप देने में।

**i और अधिक जानकारी प्राप्त करें**

यदि आपके कोई सवाल हैं या आप मध्यस्थता के बारे में अधिक विस्तृत जानकारी प्राप्त करना चाहते/ती हैं, तो कृपया www.wic.vic.gov.au/resources पर हमारे तथ्य पत्रक देखें, हमें 1800 635 960 पर कॉल करें या info@wic.vic.gov.au पर ईमेल करें।

**मध्यस्थता सुनवाई की समाप्ति**

आपकी मध्यस्थता सुनवाई के अंत में, कई परिणाम होते हैं।



मध्यस्थता अधिकारी एक अंतिम निर्णय ले सकता है जो आपको 14 दिनों के बाद लिखित रूप में मिलेगा।

आपका मध्यस्थता अधिकारी आगे की सुनवाई की व्यवस्था कर सकता है या सुनवाई को स्थगित कर सकता है ताकि:

1. और अधिक जानकारी जमा करवाई जा सकती है; या
2. मध्यस्थता को आगे बढ़ने में मदद देने के लिए स्वतंत्र डॉक्टरों के एक पैनल द्वारा किसी चिकित्सीय (मेडिकल) सवाल का जवाब दिया जा सकता है।

विवाद को अंतिम रूप देने और सहमत हुए समाधान को रिकॉर्ड करने के लिए आपको वापस सुलह प्रक्रिया के लिए भेजा जा सकता है।

## और अधिक जानकारी

अपने स्वयं के विवाद के संबंध में सुलह और मध्यस्थता के बारे में और अधिक जानने के लिए, आप हमारी वेबसाइट www.wic.vic.gov.au पर जा सकते/ती हैं, info@wic.vic.gov.au पर ईमेल कर सकते/ती हैं या हमें 1800 635 960 पर फोन कर सकते/ती हैं।