

公平及無障礙服務章程 概述

我們的服務宗旨

Workers Compensation Commission（工人賠償仲裁委員會）是新南威爾士州司法系統中一個法定的獨立仲裁機構。

我們的宗旨是公正平等、快速有效地解決工人賠償糾紛案。

仲裁委員會致力向每一位需要的人士提供平等與公正的服務。《公平及無障礙服務章程（Access and Equity Service Charter）》詳細地闡述了委員會的承諾。本文概述了該章程的主要精神。

仲裁委員會如何協助你？

與常見的民事和刑事法庭相比，仲裁委員會審理案件的程序要相對簡單，並且不受證據法的約束。仲裁員根據個案的理由充分與否作出裁決。

委員會仲裁員（Arbitrator）受過培訓，能公正主持審理。在案件處理過程中的不同階段，仲裁員始終鼓勵協助與案各方達成協議。

在仲裁委員會審理你的賠償案件期間，你應該積極配合，關心進展程度。在你需要協助或瞭解情況時，應該隨時與委員會聯絡。

仲裁委員會深深理解工人賠償糾紛案給所有人帶來的壓力，因此會努力向每一位有關人員及時提供清晰明瞭，切實有用的資訊，以便化解爭議。

讓仲裁委員會受理賠償案需要甚麼費用？

仲裁委員會不會讓費用成為你解決賠償糾紛的障礙。

- 仲裁委員會給各方提供的服務完全免費。
- 向仲裁委員會遞交賠償案審理申請不需要付費。
- 在大多數情況下，僱主支付與工人賠償案件相關的法律費用。

如果仲裁法庭判定一項賠償申請缺乏正當理由，屬於瑣屑無聊，無理取鬧，甚至有欺詐性質時，申請人需要支付所有訴訟費用。

我沒有律師怎麼辦？

出席仲裁委員會不一定需要律師，你可以由工會代表或公司人員作為代理人陪同前來。但是不要忘記應訴方（或其他幾方）可能有律師出席，這一點十分重要。

如果沒有他人協助你處理賠償案，請告訴仲裁委員會。參與案件審理的工作人員 (Commission Officer) 能夠幫助你理解仲裁委員會的審理程序並且為你解釋每一個解決糾紛的環節。如果你願意，工作人員可以首先帶領你參觀仲裁委員會的工作場所，待你熟悉環境後才開始聽證審理。

在審理聽證過程中，仲裁員將會確保你明白所發生的一切情況並且協助你記錄與另外一方達成的協議。

我是殘疾人，你能幫助我嗎？

任何一位社會成員都有權利公平獲得仲裁委員會提供的各種服務。仲裁委員會為殘障人士提供協助，使他們能參與賠償案件的審理。如果你是殘疾人士並且需要幫助，請在遞交申請時向委員會說明。

- 如果需要，仲裁員可以縮短案件連續審理時間，增加休息。
- 仲裁委員會有方便聽力殘障的人士使用的擴音房間，助聽器和電話打字機服務。
- 仲裁委員會設在悉尼市中心，辦公樓建有輪椅通道和相關設施。

我能夠要求傳譯員協助嗎？

仲裁委員會免費提供合格的傳譯員協助審理。請記住，你不能使用朋友或家庭成員在仲裁委員會為你擔任翻譯。

- 原住民或多利海峽人士如果需要協助溝通，請告訴仲裁委員會。
- 介紹仲裁委員會審理程序的手冊已經被翻譯成以下 10 種語言：阿拉伯文，中文，克羅地亞文，希臘文，意大利文，馬其頓文，塞爾維亞文，西班牙文，土耳其文和越南文。

您可以直接向仲裁委員會索取這些介紹手冊，同時也可在本網站上查閱多種語言的翻譯資訊。

- 仲裁委員會能夠為聽力有殘障的人士提供 AUSLAN 手語傳譯員。

我居住的地方離開城市較遠，怎樣才能前往仲裁委員會？

你不一定必須前來悉尼才能使自己的賠償申請得到審理。仲裁委員會在新南威爾士州境內各地都設立了仲裁辦事處。

- 在條件許可情況下，委員會的仲裁員會前往一個適合各方人士的地點審理賠償案。如果您居住在鄉村或邊遠地區，您需要在遞交申請的時候註明離開你最近的城市名稱。
- 仲裁委員會安裝了高質量電話和電視會議設備，以便在審理需要時使用。
- 仲裁委員會定期在鄉村和邊遠地區舉辦各種研討和資訊會，介紹機構的工作。

怎樣瞭解自己的賠償案中發生的情況？

我們會盡力而為，幫助你清楚地瞭解自己案件的進展情況：

- 仲裁委員會以書面形式告訴你以及你的律師或法定代理人案件審理中每個階段的情況。如果有疑問，你需要及時與仲裁委員會指定負責你案件的工作人員聯絡。
- 用於解釋仲裁委員會審理程序和手續的資訊均用“簡單英語”編寫，同時刊登在本網站上。另外，委員會印有一些簡單易懂的宣傳資料供你索取。

怎樣裁定我的賠償申請？

裁定一個賠償申請（仲裁委員會稱“案件”）有多種不同方法。

- 如果你與應訴方（或其他幾方）就賠償爭議達成協議，仲裁委員會在將協議成文後作為“仲裁令”發出執行。你會收到一份名為 **Certificate of Determination**（仲裁決定書）的文件，其中一份材料解釋了委員會“仲裁令”的依據是所有與案各方已經就賠償事宜達成“共識”。
- 如果你與應訴方無法就賠償事宜達成協議，負責審理的仲裁員則依法審理裁決。同樣，你會收到一份 **Certificate of Determination**，其中的文件說明了裁決的理由。
- 委員會仲裁員經過培訓，會盡量使用簡單易懂的語言闡述他們裁決的理由。有時由於案情復雜，因此文件比較難懂。
- 如果你不懂仲裁員的裁決，請首先向你的律師或法定代理人（如有的話）諮詢。之後，你如果依然不明白裁決的理由，請與仲裁委員會主管你賠償案的官員聯絡。

我能否對仲裁決定提出上訴？

仲裁委員會對受理上訴有明確規定。

- 您有權對委員會仲裁員的裁定提出上訴。這是改變賠償案結果的唯一途徑。

你必須具備充足的理由才能上訴。此外，你必須瞭解和遵守嚴格的規定和時間限制。建議你在開始上訴之前首先獲得法律諮詢。

- 你可以在本網站上獲得有關上訴程序的資訊或向仲裁委員會索取名為《Appeals (上訴)》的資料手冊。

我是否可以向仲裁委員會提出意見或投訴？

仲裁委員會堅信正確處理顧客的建議和投訴有利於改進處理賠償糾紛的方式和程序，彰揚公正，提高服務水準，增加裁決信心。

- 任何對仲裁委員會工作人員、委員、仲裁員或委員會特許專科醫生（Approved Medical Specialists）的評論或投訴必須採用書面形式送寄至委員會註冊官（Registrar）。註冊官會以信函形式與你聯絡。
- 匿名投訴或未經簽名的投訴將不會得到答復。

投訴與上訴截然不同。上訴是法律程序的一種，而投訴不能改變仲裁委員會對某一個賠償案的裁決。

顧客反饋和主要公共關係

仲裁委員會歡迎使用其服務的個人或各大專業組織機構提供意見和反饋。

僱主、保險公司、醫生、工會代表和法律從業人員等團體機構會不斷得到有關工人賠償方面的教育、培訓和討論。

仲裁委員會同樣歡迎使用過它的服務的個人提出反饋並且會定期進行調查，監測委員會服務是否有效。

你可以直接聯絡仲裁委員會，索取《公平及無障礙服務章程》。章程是一份活性文件，每年由仲裁委員會重審更新，以確保它的有效性。