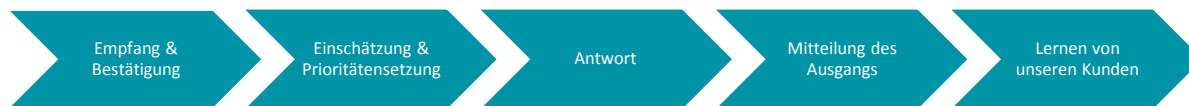


Wie der FWO Rückmeldungen und Beschwerden handhabt



Schritt 1: Empfang und Bestätigung

Sie können dem Fair Work Ombudsman (FWO) Rückmeldungen und Beschwerden zukommen lassen, indem Sie die Online-Eingabemaske unter www.fairwork.gov.au/feedback verwenden.

Im Allgemeinen bestätigen wir den Empfang Ihrer Rückmeldung oder Beschwerde innerhalb von zwei Geschäftstagen und klären nach Möglichkeit die Angelegenheit in demselben zeitlichen Rahmen.

Soweit möglich, sollten Sie einen Überprüfungsantrag innerhalb von 28 Tagen nach der ursprünglichen Entscheidung oder im Falle einer Dienstbeschwerde innerhalb von drei Monaten nach der Interaktion einreichen.

Schritt 2: Einschätzung und Prioritätensetzung

Wenn wir eine Rückmeldung oder Beschwerde erhalten, ziehen wir bei der Entscheidung, wie wir am besten helfen können, die folgenden Aspekte in Betracht:

- wie schwerwiegend der Vorwurf oder das Anliegen ist
- wie lange das Problem zurückliegt
- ob Sie bereits versucht haben, das Problem beizulegen
- wie schutzbedürftig Sie sind
- ob es sich um ein systembedingtes oder verwaltungstechnisches Problem handelt.

Sie werden im Allgemeinen eine schnellere Antwort erhalten, wenn Sie die Angelegenheit verständlich erklären und sämtliche relevanten Informationen beilegen.

Schritt 3: Antwort

Nach der Einschätzung werden wir eine angemessene Erwiderung entscheiden, um das bestmögliche Ergebnis zu erzielen. Die Beschwerde könnte beispielsweise einem leitenden Mitarbeiter zugewiesen werden, oder eine FWO-Entscheidung mag einem anderen behördlichen Bereich zur unabhängigen Beurteilung zugeteilt werden.

Wir stellen die Verfahrensgerechtigkeit sicher, indem wir zum Verständnis der Problematik die relevanten Sachverhalte und Umstände heranziehen. In diesem Zusammenhang könnten wir:

- Sie um mehr Informationen bitten und Sie nach Ihrem bevorzugten Ergebnis fragen
- alle betroffenen Parteien benachrichtigen und sie um ihre Version der Ereignisse und relevante Informationen bitten
- andere Parteien zwecks Informationen oder Beweisen kontaktieren, die einer Beilegung zuträglich sein könnten.

Schritt 4: Mitteilung des Ausgangs

Wir werden Sie über den Fortschritt, von uns eingeleitete Maßnahmen und das Ergebnis auf dem Laufenden halten. Zu den vom FWO eingeleiteten Maßnahmen zählen unter anderem:

- Anerkennung des Problems
- die Weiterleitung der Angelegenheit an den zuständigen behördlichen Bereich, einen bestimmten Gesetzgebungsbereich oder Verfahrensweg, oder an eine andere Behörde
- die Bereitstellung zusätzlicher Informationen oder Beihilfe
- das Ausstellen einer Entschuldigung
- die Überprüfung einer Entscheidung
- die Durchführung einer unabhängigen Entscheidungsüberprüfung.

Schritt 5: Lernen von unseren Kunden

Rückmeldungen und Beschwerden werden kategorisiert und aufgezeichnet. Diese Informationen helfen uns, zukünftige Kundenerfahrungen und Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Wenn Sie mit der Art und Weise, in der wir Ihre Rückmeldung oder Beschwerde gehandhabt haben, nicht zufrieden sind, können Sie sich unter www.ombudsman.gov.au an den Commonwealth Ombudsman wenden.