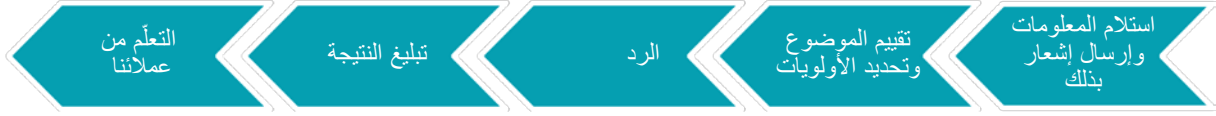


كيفية تعامل FWO مع الملاحظات والشكاوى



الخطوة 1: استلام المعلومات وإرسال إشعار بذلك

يمكنكم تقديم الملاحظات والشكاوى إلى Fair Work Ombudsman (FWO) باستخدام الاستمارة المتاحة عبر الإنترنت على الرابط www.fairwork.gov.au/feedback

بوجه عام، نقوم بإرسال إشعار باستلام ملاحظتكم أو شكاوكم في غضون يومين من أيام الدوام الرسمي، وحيثما أمكن، تسوية المسألة ضمن الإطار الزمني نفسه.

يجب عليكم، حيثما كان ذلك ممكناً، تقديم طلب إعادة نظر في غضون 28 يوماً من القرار الأولي وتقديم شكوى بخصوص الخدمة في غضون ثلاثة أشهر من التواصل معكم.

الخطوة 2: تقييم الموضوع وتحديد الأولويات

عند استلامنا للملاحظات أو الشكاوى، سننظر في أفضل السبل التي تمكننا من المساعدة استناداً إلى:

- خطورة الإدعاء أو ما يقلقكم
- كم مضى من الوقت منذ وقوع المشكلة
- ما إذا كنتم قد حاولتم حل المشكلة من قبل
- قابلية تعرضكم للأذى
- وجود مشكلة منهجية أو إدارية.

بشكل عام، ستحصلون على رد أسرع إذا قدمتم تفسيراً واضحاً للمسألة وقمتم بإدراج كافة المعلومات ذات الصلة.

الخطوة 3: الرد

تبعاً لعملية التقييم، سنقرر ما الرد المناسب لتحقيق أفضل النتائج. ويمكن أن يشمل ذلك تكليف أحد كبار الموظفين بالشكاوى أو إجراء تقييم مستقل لقرار FWO من قبل قسم آخر.

نحن نضمن عدالة الإجراءات من خلال تحديد الحقائق والظروف ذات الصلة لنتمكن من فهم القضية. وقد يشمل ذلك:

- أن نطلب منكم تزويدنا بمزيد من المعلومات وما النتيجة المرجوة بالنسبة لكم
- إخطار جميع الأطراف المتضررة والسعي لسماع روايتهم للأحداث والحصول على معلوماتهم المرتبطة بذلك
- الاتصال بأطراف أخرى للحصول على المعلومات أو الأدلة التي يمكن أن تساعدنا في حسم الموضوع.

الخطوة 4: تبليغ النتيجة

سنطلبكم على التقدم المحرز، بما في ذلك أي إجراء اتخذناه وما كانت النتيجة. ومن الممكن أن تشمل إجراءات FWO:

- الإقرار بالمسألة
- إحالة المسألة إلى القسم المعني أو إلى سلطة أو إجراء/آلية تشريعية محددة أو إلى وكالة أخرى
- تقديم معلومات أو مساعدات إضافية
- تقديم اعتذار
- إعادة النظر في القرار
- إجراء مراجعة مستقلة.

الخطوة 5: التعلم من عملائنا

نعمل على تصنيف الملاحظات والشكاوى وتسجيلها. فهذه المعلومات تساعدنا في تحسين تجربة العملاء ورضاهم في المستقبل.

إذا لم تكونوا راضين عن الطريقة التي تعاملنا بها مع ملاحظتكم أو شكاكم، يمكنكم الاتصال بـ Commonwealth Ombudsman على الرابط www.ombudsman.gov.au.