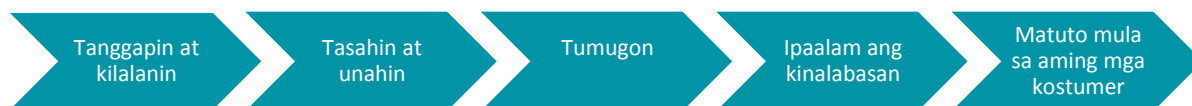


# Paano pinamamahalaan ng FWO ang feedback at mga reklamo



## Hakbang 1: Tanggapin at kilalanin

Maaari kang magbigay ng feedback at mga reklamo sa Fair Work Ombudsman (FWO) gamit ang online na pormularyong makukuha sa <http://www.fairwork.gov.au/feedback>

Karaniwang ipinapaalam namin ang pagkatanggap ng iyong feedback o mga reklamo sa loob ng dalawang araw ng negosyo at hangga't maaari, reresolbahin ang mga isyu sa panahong ito.

Hangga't maaari, dapat kang maghain ng kahilingan para sa pagrepaso sa loob ng 28 araw ng orihinal na pasya at para naman sa reklamo sa serbisyo, sa loob ng tatlong buwan ng ugnayan.

## Hakbang 2: Tasahin at unahin

Kapag nakatanggap kami ng puna o reklamo, pag-aaralan namin kung paano kami higit na makakatulong batay sa:

- bigat ng paratang o pag-aalala
- gaano katagal na mula nang mangyari ang problema
- kung sinubukan mo na dating resolbahin ang isyu
- ang iyong mga kahinaan
- kung mayroong isyu sa sistema o isyung administratibo.

Kadalasang makakatanggap ka ng mas mabilis na tugon kung ikaw ay nagbigay ng malinaw na paliwanag tungkol sa mga isyu at kung isinama mo ang lahat ng kaugnay na impormasyon.

## Hakbang 3: Tumugon

Pagkatapos ng pagtatasa, magpapasya kami ng angkop na sagot upang makamit ang pinakamahusay na kahihinatnan. Maaaring kasama dito ang pagpasa ng reklamo sa isang senyor na miyembro ng kawani o ang pagkakaroon ng independiyenteng pagtatasa ng ibang negosyo sa desisyon ng FWO.

Sisiguruhin naming maging patas sa pamamaraan sa pamamagitan ng pangangalap ng mga kaugnay na datos at pangyayari upang maunawaan ang mga isyu. Maaaring kabilang dito ang:

- paghiling sa iyo na magbigay ng karagdagang impormasyon at sabihin ang iyong nais na kahihinatnan
- pag-abiso sa lahat ng apektadong panig at pagkuha ng kanilang bersiyon ng mga pangyayari at kaugnay na impormasyon
- pakikipag-ugnay sa iba pang mga panig para sa mga impormasyon o ebidensiya na maaaring makatulong sa pagresolba.

## Hakbang 4: Ipaalam ang kinalabasan

Ipaalam namin sa iyo ang progreso, kabilang ang anumang aksyon na ginawa namin at ang kinalabasan. Kabilang sa mga aksyon ng FWO ang:

- pagkilala sa isyu
- pagsangguni ng problema sa may kinalamang negosyo, sa partikular na batas o sa ibang pamamaraan/mekanismo, o sa ibang ahensiya
- pagbibigay ng karagdagang impormasyon o tulong
- pag-isyu ng paumanhin
- muling pag-aaral ng desisyon
- pagsasagawa ng isang independiyenteng pagsusuri.

**Hakbang 5: Matuto mula sa aming mga kostumer**

Ang feedback at mga reklamo ay kinakategorya at itinatala. Ang impormasyong ito ay tumutulong sa aming mapagbuti ang mga karanasan at kasiyahan ng kostumer sa hinaharap.

Kung hindi ka nasiyahan sa paraan ng aming pamamahala ng iyong feedback o reklamo, maaari mong kontakin ang Commonwealth Ombudsman at [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au).