

# Come l'FWO gestisce commenti e reclami



## **Passo 1: Riceviamo e accusiamo ricezione**

Puoi fornire commenti e sporgere reclami al Fair Work Ombudsman (FWO) usando il modulo on-line al sito [www.fairwork.gov.au/feedback](http://www.fairwork.gov.au/feedback)

Di norma accuseremo ricezione dei tuoi commenti o del tuo reclamo nel giro di due giorni feriali e, ove possibile, risolveremo la questione entro tale termine.

Se possibile, dovresti presentare una richiesta di riesame entro 28 giorni dalla decisione iniziale e, nel caso di un reclamo riguardante un servizio, entro tre mesi dalla data di interazione con il servizio interessato.

## **Passo 2: Valutiamo e determiniamo l'ordine di precedenza**

Quando riceviamo commenti o un reclamo valutiamo il modo migliore di assisterti in base ai seguenti fattori:

- la gravità dell'asserzione o dell'apprensione
- il tempo trascorso dal verificarsi del problema
- precedenti tentativi o meno di risolvere il problema
- la tua vulnerabilità
- se il problema è di natura sistemica o amministrativa.

Di norma riceverai una risposta più rapida se fornisci una spiegazione chiara dei problemi e includi tutte le informazioni pertinenti.

## **Passo 3: Rispondiamo**

A seguito della valutazione del caso, decideremo quale opportuna azione intraprendere per ottenere l'esito migliore. Tale azione potrebbe comportare l'assegnazione del reclamo ad un nostro funzionario o una valutazione indipendente di una decisione dell'FWO ad opera di un altro organo aziendale.

Noi garantiamo equità procedurale raccogliendo fatti ed elementi pertinenti al fine di capire il problema. La nostra azione potrebbe comprendere:

- chiederti di fornire maggiori informazioni e il tuo esito preferito
- mettere al corrente del reclamo tutte le parti interessate e richiedere la loro versione dei fatti e informazioni pertinenti
- contattare le altre parti richiedendo informazioni o prove che potrebbero favorire una soluzione.

## **Passo 4: Comunichiamo l'esito**

Ti terremo informato dell'andamento della pratica, tra cui eventuali azioni da noi intraprese e l'esito. Le azioni dell'FWO potrebbero includere:

- prendere atto del problema
- segnalazione del caso all'organo aziendale competente, ad uno specifico processo/meccanismo legislativo o di altra natura, o ad un'altra agenzia
- fornire informazioni o assistenza supplementari
- prestare delle scuse
- riesaminare una decisione
- condurre un riesame indipendente.

**Passo 5: Prendiamo atto dei commenti degli utenti**

Commenti e reclami vengono categorizzati e documentati. I relativi dati ci aiutano a migliorare in futuro le esperienze e il livello di soddisfazione degli utenti.

Se sei insoddisfatto del modo in cui abbiamo trattato i tuoi commenti o il tuo reclamo, puoi contattare il Commonwealth Ombudsman al sito <http://www.ombudsman.gov.au/>.