

# FWO によるフィードバックおよび苦情の管理方法



## ステップ 1：受領および受領確認

Fair Work Ombudsman (FWO) に対するフィードバック、苦情がある方は、オンラインフォームをご利用頂けます ([www.fairwork.gov.au/feedback](http://www.fairwork.gov.au/feedback))。

お寄せ頂いたフィードバックや苦情に対しては、通常、2 営業日以内に受領確認をお送りし、可能であれば、この時間枠内で問題を解決します。

再審査については、できれば、最初の決定から 28 日以内に、または業務に関する苦情に関してはやりとりがあった日から 3 ヶ月以内に申請してください。

## ステップ 2：評価および優先順位付け

フィードバックや苦情の受領後、以下の事項を考慮して、最善の支援方法を検討します。

- 申し立てや懸念の重大性
- 問題が発生してからの経過時間
- 問題の解決をあなたが既に試みているかどうか
- あなたの脆弱性
- 組織上または管理上の問題があるかどうか

一般的には、問題をわかりやすく説明し、関連情報を全て含めると、より早く返答が得られます。

## ステップ 3：対応

評価に続いて、最良の結果を達成するための適切な対応を決めます。これには、苦情を主任に割り当てたり、FWO の決定を別の事業部門により独立評価したりすることが含まれます。

問題を理解するため、関係する事実や状況を収集し、手順の公正さを確保しています。これには以下が含まれます。

- あなたにさらなる情報の提供を求めたり、あなたが望む結果を聞いたりする。
- 全当事者に通知して彼らの主張を聞いたり、関連情報を収集したりする。
- 他の当事者に連絡して問題の解決に役立つかもしれない情報や証拠を収集する。

## ステップ 4：結果を伝える

私達が取った措置やその結果を含めて、進捗状況を常にお知らせします。FWO が取る可能性のある措置には以下が含まれます。

- 問題を認識する。
- 問題を関連事業部門、特定の法的あるいはその他の手順、または他の機関に照会する。
- 追加の情報や支援を提供する。
- 謝罪する。
- 決定を再考する。
- 独立審査を実施する。

## ステップ 5：顧客から学ぶ

寄せられたフィードバックや苦情は分類・記録されます。この情報は今後の顧客体験や顧客満足度の改善に活かされます。

当機関のフィードバックや苦情の処理に不満な方は、Commonwealth Ombudsman ([www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)) に連絡してください。