

# FWO ले प्रतिक्रिया तथा गुनासोहरू कसरी व्यवस्थापन गर्छ



## चरण 1: प्राप्त गर्ने र स्वीकार्ने

तपाईंले [www.fairwork.gov.au/feedback](http://www.fairwork.gov.au/feedback) मा उपलब्ध अनलाइन फारामको प्रयोग गरेर Fair Work Ombudsman (FWO) लाई प्रतिक्रिया तथा गुनासोहरू पेश गर्न सक्नुहुन्छ।

सामान्यतया तपाईंको प्रतिक्रिया वा गुनासो पाएको स्वीकारोक्त दुई कामकाजी दिनहरू भित्र प्रदान गर्नेछौं र जहाँसम्म सम्भव हुन्छ यस समयवाधि भित्र उक्त समस्यालाई समाधान गर्नेछौं।

जहाँ सम्भव हुन्छ, मूल निर्णयको 28 दिनभित्रमा तपाईंले समीक्षाको लागि अनुरोध दाखिला गर्नुपर्ने हुन्छ र सेवा गुनासोको लागि अन्तरकृया भएको तीन महिनाभित्रमा गर्नुपर्ने हुन्छ।

## चरण 2: मूल्यांकन गर्ने र प्राथमिकता दिने

जब हामी प्रतिक्रिया वा गुनासो प्राप्त गर्छौं, निम्न कुराको आधारमा हामी कसरी उत्तम तवरले सहायता गर्न सक्छौं भन्ने मनन गर्छौं:

- आरोप वा चिन्ताको गाम्भीर्यता
- समस्या भएको कति लामो समय भयो
- तपाईंले समस्यालाई समाधान गर्न यसअघि कोशिस गर्नु भयो या भएन
- तपाईंलाई जोखिम छ
- यदि प्रणालीगत वा प्रशासनिक मामिला छ

यदि तपाईंले समस्याको स्पष्ट व्याख्या उपलब्ध गराउनु भयो र सबै सान्दर्भिक सूचना समावेश गर्नुभयो भने सामान्यतया तपाईंले प्रत्युत्तर छिटो प्राप्त गर्नुहुन्छ।

## चरण 3: प्रत्युत्तर दिने

मूल्यांकनपश्चात, उत्तम प्रतिफल प्राप्त गर्न हामी उपयुक्त प्रत्युत्तरको निर्णय गर्छौं। यसमा लागि एक वरिष्ठ कर्मचारीलाई गुनासोको जिम्मा दिने वा FWO को निर्णयलाई अर्को व्यवसाय क्षेत्रद्वारा स्वतन्त्र रूपमा मूल्यांकन गर्न लगाउन सक्छ।

समस्यालाई बुझ्न सान्दर्भिक तथ्य तथा परिस्थितिहरूलाई जम्मा पारेर हामी प्रकृयागत न्यायलाई सुनिश्चित गर्छौं। यसमा निम्न कुरा समावेश हुन सक्छन्:

- तपाईंलाई थप सूचना तथा तपाईंको इच्छित परिणाम उपलब्ध गराउन अनुरोध गरेर
- सबै प्रभावित पक्षहरूलाई सूचित गरेर तथा घटनाप्रति उनीहरूको विचार तथा सान्दर्भिक सूचना खोजेर
- समाधानलाई सहायता गर्नसक्ने सूचना वा प्रमाणका लागि अन्य पक्षहरूलाई सम्पर्क गरेर।

## चरण 4: प्रतिफलबारे सञ्चार गर्ने

हामीले लिएका कुनै पनि कारवाही तथा परिणामको प्रगतिबारे हामी तपाईंलाई सूचित गर्नेछौं। FWO को कारवाहीमा निम्न कुरा समावेश हुन्छन्:

- समस्यालाई स्वीकार गर्ने
- समस्यालाई सान्दर्भिक व्यवसाय क्षेत्र, विशेष कानूनी वा प्रकृया/संयन्त्र, वा अर्को एजेन्सीमा सिफारिस गर्ने

- थप जानकारी वा सहायता उपलब्ध गराउने
- क्षमायाचना जारी गर्ने
- निर्णयलाई पुनर्विचार गर्ने
- स्वतन्त्र समीक्षा गर्ने।

#### **चरण 5: ग्राहकबाट सिक्ने**

प्रतिक्रिया तथा गुनासोलाई वर्गीकृत तथा रेकर्ड गरिन्छ। यस सूचनाले हामीलाई भविष्यमा ग्राहक अनुभव तथा सन्तुष्टिमा सुधार ल्याउने सहयोग पुऱ्याउँछ।

हामीले तपाईंको प्रतिक्रिया वा गुनासोलाई व्यवस्थापन गरेको तरिकासँग तपाईं सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने, तपाईंले Commonwealth Ombudsman लाई [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au) माफत सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ।