

Cómo gestiona FWO los comentarios y las quejas



Paso 1: Recibir y acusar recibo

Usted puede enviar comentarios y quejas al Fair Work Ombudsman (FWO) mediante el formulario disponible en línea en www.fairwork.gov.au/feedback

En general, acusamos recibo de los comentarios o quejas dentro de dos días hábiles y, cuando es posible, resolvemos la cuestión en este mismo plazo.

Si fuera posible, presente la solicitud de revisión dentro de un plazo de 28 días de la decisión original y, si se trata de una queja por servicio, dentro de los tres meses de la interacción.

Paso 2: Evaluar y priorizar

Cuando recibimos un comentario o una queja, consideramos cuál es la mejor manera de ayudar; para ello nos basamos en los siguientes:

- la gravedad de la alegación o preocupación
- el tiempo transcurrido desde que se produjo el problema
- si usted ha intentado resolver la cuestión previamente
- su vulnerabilidad
- si existe un problema sistémico o administrativo.

En general, usted recibirá una respuesta más rápidamente si proporciona una explicación clara de los problemas e incluye toda la información pertinente.

Paso 3: Responder

Luego de la evaluación, decidiremos cuál es la respuesta apropiada para lograr el mejor resultado. Esto puede incluir la derivación de la queja a un empleado superior o la evaluación independiente de la decisión del FWO por otra sección.

Para garantizar la equidad del procedimiento reunimos los hechos y circunstancias pertinentes para comprender los problemas. Esto puede incluir los siguientes:

- pedirle a usted que proporcione más información y el resultado que espera obtener
- notificar a todas las partes afectadas y solicitarles su versión de los hechos así como información pertinente
- contactar con otras partes para obtener información o pruebas que puedan contribuir a la resolución.

Paso 4: Comunicar el resultado

Le mantendremos informado sobre el progreso, lo que incluye cualquier medida que hayamos tomado, y el resultado. Las medidas de FWO pueden incluir las siguientes:

- reconocer la existencia del problema
- remitir la cuestión a la sección pertinente, a un procedimiento legislativo u otro procedimiento específico, o a otro organismo
- proporcionar información adicional o asistencia
- emitir una disculpa
- reconsiderar una decisión
- realizar una revisión independiente.

Paso 5: Aprender de nuestros clientes

Los comentarios y las quejas son clasificados y registrados. Esta información nos ayuda a mejorar las futuras experiencias y satisfacción de los clientes.

Si usted no estuviera satisfecho/a con la forma en que hemos manejado sus comentarios o sus quejas, póngase en contacto con el Commonwealth Ombudsman en www.ombudsman.gov.au.