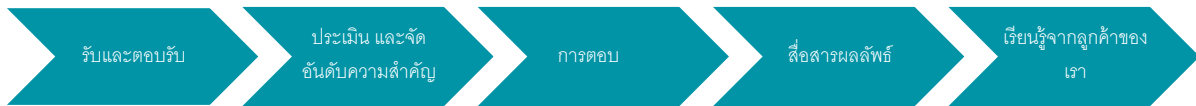


FWO จัดการกับข้อเสนอนแนะและคำร้องเรียนอย่างไร



ขั้นตอนที่ 1: รับและตอบรับ

ท่านสามารถส่งข้อเสนอนแนะและคำร้องเรียนถึง Fair Work Ombudsman (FWO) โดยใช้แบบฟอร์มออนไลน์ซึ่งมีให้ที่ www.fairwork.gov.au/feedback

ตามปกติแล้ว เราจะส่งจดหมายตอบรับกลับไปที่ว่าเราได้รับข้อเสนอนแนะหรือคำร้องเรียนของท่านแล้ว ภายในเวลาสองวันทำการ และในกรณีที่เป็นไปได้ เราจะแก้ปัญหาให้ท่านภายในระยะเวลาสั้น

ในกรณีที่เป็นไปได้ ท่านควรส่งคำร้องขอให้มีการพิจารณาใหม่ภายในระยะเวลา 28 วันของการลงมติเดิม และสำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ภายในระยะเวลาสามเดือนของการติดต่อ

ขั้นตอนที่ 2: ประเมิน และจัดอันดับความสำคัญ

เมื่อเราได้รับข้อเสนอนแนะหรือคำร้องเรียน เราจะพิจารณาว่าเราจะช่วยท่านได้ดีที่สุดอย่างไร บนพื้นฐานของ:

- ความรุนแรงของข้อกล่าวหาหรือข้อวิตกกังวล
- ระยะเวลา นับตั้งแต่ที่เกิดเรื่องนั้นขึ้น
- ท่านได้ลองพยายามแก้ปัญหามาก่อนหรือยัง
- ความรู้สึกไม่มั่นคงของท่าน
- มีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบหรืองานบริหารหรือไม่

ท่านจะได้รับคำตอบที่รวดเร็วกว่าปกติถ้าท่านได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องราวของท่านอย่างชัดเจน และรวมถึงให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดกับเรา

ขั้นตอนที่ 3: การตอบ

เมื่อทำการประเมินแล้ว เราจะตัดสินใจว่าจะให้คำตอบที่เหมาะสมแก่ท่านอย่างไรเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ซึ่งนี้อาจเกี่ยวข้องกับการส่งคำร้องเรียนไปให้สมาชิกอาวุโส หรือส่งเรื่องให้อีกหน่วยงานธุรกิจอีกองค์กรหนึ่ง เพื่อทำการประเมินการลงมติของ FWO โดยอิสระ

เรารับรองความยุติธรรมของกระบวนการด้วยการเก็บรวบรวมข้อเท็จจริง และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในปัญหานั้นๆ ซึ่งอาจรวมถึง:

- การขอให้ท่านให้ข้อมูลเพิ่มเติม และบอกผลลัพธ์ที่ท่านต้องการ
- การแจ้งให้ทุกฝ่ายที่มีผลกระทบทราบ และขอให้พวกเขาเล่าถึงเหตุการณ์นั้นๆ และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- การติดต่อขอข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่อาจช่วยแก้ปัญหาได้จากฝ่ายอื่นๆ

ขั้นตอนที่ 4: สื่อสารผลลัพธ์

เราจะคอยแจ้งให้ท่านทราบถึงความก้าวหน้า รวมถึงสิ่งที่เราได้ทำไปแล้ว และผลลัพธ์ที่ได้ ซึ่งการกระทำของ FWO อาจรวมถึง:

- การรับทราบปัญหา
- การส่งเรื่องต่อไปถึงหน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้อง หรือส่งเรื่องเข้าสู่กระบวนการ/กลไกทางกฎหมายเฉพาะทางหรืออื่นๆหรือส่งเรื่องไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง
- การให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือการให้ความช่วยเหลือ
- การส่งจดหมายขอโทษ
- การพิจารณาคดีใหม่
- การดำเนินการพิจารณาบทลงโทษใหม่โดยอิสระ

ขั้นตอนที่ 5: เรียนรู้จากลูกค้าของเรา

ข้อเสนอแนะ และคำร้องเรียนจะถูกนำไปจัดประเภท และลงบันทึกไว้
ข้อมูลนี้จะช่วยเราในการปรับปรุงบริการของเราเพื่อยกระดับประสบการณ์
และความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของเราในอนาคต

ถ้าท่านไม่พึงพอใจกับวิธีการของเราในการจัดการกับข้อเสนอแนะหรือคำร้องเรียนของท่าน
ท่านสามารถติดต่อ Commonwealth Ombudsman ได้ที่ www.ombudsman.gov.au.