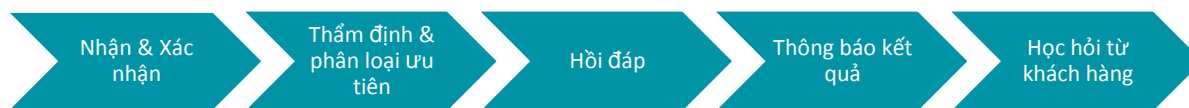


FWO giải quyết các ý kiến đóng góp và khiếu nại như thế nào



Bước 1: Nhận và xác nhận

Quý vị có thể sử dụng mẫu đơn trực tuyến có tại trang mạng www.fairwork.gov.au/feedback để đóng góp ý kiến và khiếu nại với Fair Work Ombudsman (FWO).

Thông thường chúng tôi sẽ thông báo đã nhận được ý kiến đóng góp hay khiếu nại của quý vị trong vòng hai ngày làm việc và, nếu có thể được, sẽ giải quyết vấn đề trong khoảng thời gian này.

Sau khi có quyết định ban đầu, nếu có thể được, quý vị nên nộp mẫu yêu cầu tái duyệt trong vòng 28 ngày và đối với các khiếu nại về dịch vụ là trong vòng ba tháng từ ngày bắt đầu có giao dịch.

Bước 2: Thẩm định và phân loại ưu tiên

Khi nhận được ý kiến phản hồi hay khiếu nại, chúng tôi sẽ cân nhắc cách tốt nhất để giúp đỡ căn cứ vào:

- tính chất nghiêm trọng của cáo giác hay mối quan tâm
- vấn đề xảy ra đã bao lâu
- liệu trước đây quý vị đã từng tìm cách giải quyết vấn đề hay chưa
- tình trạng dễ bị thiệt hại của quý vị
- liệu vấn đề có mang tính hệ thống hay hành chính.

Thường quý vị sẽ được hồi đáp nhanh hơn nếu quý vị giải thích rõ vấn đề và kèm theo tất cả các thông tin liên quan.

Bước 3: Hồi đáp

Sau khi đánh giá, chúng tôi sẽ quyết định về hình thức hồi đáp thích hợp để đạt được kết quả tốt nhất. Điều này có thể gồm giao khiếu nại cho một nhân viên thâm niên hay nhờ một lãnh vực doanh nghiệp khác thực hiện một cuộc thẩm định độc lập quyết định của FWO.

Chúng tôi bảo đảm tính công bằng trong thủ tục bằng cách thu thập những dữ liệu và tình huống liên quan để hiểu rõ vấn đề. Những việc này có thể gồm:

- yêu cầu quý vị cung cấp thêm thông tin và kết quả quý vị mong muốn
- thông báo cho tất cả các bên bị ảnh hưởng và tìm hiểu cách giải thích sự việc của họ và thu thập những thông tin liên quan
- liên lạc phía bên kia để có thông tin và chứng cứ có thể giúp tìm ra giải pháp.

Bước 4: Thông báo kết quả

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết về diễn tiến kể cả bất kỳ hành động nào chúng tôi đã thực hiện và kết quả của chúng. Những hành động của FWO có thể gồm:

- nhìn nhận vấn đề
- chuyển vấn đề đến các lãnh vực doanh nghiệp liên quan, một cơ quan pháp lý hay thể thức/cơ chế đặc biệt hoặc đến một cơ quan khác
- cung cấp thêm thông tin hay trợ giúp
- đưa ra lời xin lỗi
- tái xét một quyết định
- thực hiện một cuộc tái duyệt độc lập.

Bước 5: Học hỏi từ khách hàng

Những ý kiến phản hồi và các khiếu nại sẽ được phân loại và lưu hồ sơ. Những thông tin này sẽ giúp chúng tôi cải thiện các trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng tương lai.

Nếu không hài lòng với cách thức chúng tôi giải quyết ý kiến đóng góp và khiếu nại của mình, quý vị có thể liên lạc với Commonwealth Ombudsman tại www.ombudsman.gov.au.