

# FWO 如何管理反饋與投訴



## 第一步：接收與確認

如果你希望向 Fair Work Ombudsman ( 公平工作調查專員署，簡稱：FWO ) 提供反饋或提出投訴，可以使用我們的在綫表格。請前往：[www.fairwork.gov.au/feedback](http://www.fairwork.gov.au/feedback)

我們通常會在兩個工作日內確認收到你的反饋或投訴。如果可能，我們會在這兩個工作日內解決問題。

如果你希望覆審任何決定，應該盡量在原決定作出之後的 28 天內提出要求。如果你投訴的問題涉及我們的服務，則應該在與我們接觸之後的三個月內提出覆審要求。

## 第二步：評估與排序

收到反饋或任何一宗投訴後，我們會考慮下列因素，從而決定如何給予協助：

- 指控或顧慮的嚴重程度。
- 自問題發生後已經有多久。
- 你是否以前已經嘗試解決問題。
- 你容易受到傷害的程度。
- 是否存在系統性或管理性的問題。

如果你能夠清晰地解釋問題並包括所有相關資料，我們通常將能較快地答覆你。

## 第三步：答覆

我們在評估相關問題之後會決定應該如何作出恰當的答覆，從而達到最佳結果。為此我們可能會將投訴轉交給一名高級職員處理或轉送另外一個業務部門，由他們對 FWO 的決定作獨立評估。

為了能夠保證程序的公正性，我們會收集相關事實，瞭解相關情況，從而對問題有全面理解。這可能包括：

- 要求你提供更多信息，瞭解你希望有怎樣的處理結果。
- 通知所有涉及的人員，向他們瞭解事件以及相關情況。
- 聯絡其他有關方面，收集有助於解決問題的信息或證據。

## 第四步：告知結果

我們會讓你瞭解處理進展，包括我們採取的行動以及結果。FWO 的行動可能包括：

- 確認問題存在。
- 將案件轉交相關業務部門處理，或按照其他具體的法規、程序或機制處理，或轉交其他機構處理。

- 提供進一步的資訊或協助。
- 作出道歉。
- 重新考慮決定。
- 進行獨立覆審。

#### **第五步：掌握客戶需求**

我們會對反饋與投訴進行分類並作記錄。這些資訊可以幫助我們改善未來客戶體驗以及滿意程度。

如果不滿意我們處理你的反饋或投訴的方式，可以聯絡 Commonwealth Ombudsman (聯邦申訴專員)。請前往：[www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)