

سياسة التعامل مع التعليقات والشكاوى



قائمة المحتويات

2	قائمة المحتويات
3	الهدف من السياسة
3	نطاق خدماتنا
3	التعليقات
3	الشكاوى من الخدمات
3	طلبات المراجعة
4	الاستثناءات
4	تقديم التعليقات والشكاوى
4	كيفية تعاملنا مع التعليقات والشكاوى
5	تلقي التعليقات والشكاوى وإقرارها
5	التقييم
5	اتخاذ الإجراء
6	الخصوصية
6	خيارات أخرى لتقديم التعليقات
6	مستندات ذات صلة

الهدف من السياسة

مفوضية شكاوى العمل العادل (FWO) هي وكالة قانونية مستقلة أنشئت بموجب قانون العمل العادل لعام 2009 (الكمنولث). تهدف سياسة التعامل مع التعليقات والشكاوى إلى تقديم معلومات واضحة وبسيطة حول كيفية استجابة مفوضية شكاوى العمل العادل للتعليقات والشكاوى المتعلقة بخدماتنا.

ولما كانت مفوضية شكاوى العمل العادل ملتزمة بتطوير خدماتها وتحسينها، فمن شأن التعليقات أن تساعدنا على تحسين خدماتنا وتلبية احتياجات المجتمع وتوقعاته. فالتعليقات والشكاوى تمدنا بمعلومات مهمة يمكننا من خلالها الارتقاء بتجارب العملاء المستقبليين ورفع مستوى رضاهم، وكذلك تقييم أدائنا ومعرفة ما يجب علينا تغييره.

يضم مكتب مفوضية شكاوى العمل العادل فريقاً مستقلاً يضطلع بمهمة التعامل مع التعليقات والشكاوى، وذلك من خلال مراجعة إفادات الثناء والتظلمات تجاه خدمات المفوضية.

نطاق خدماتنا

ترحب مفوضية شكاوى العمل العادل بتلقي تعليقاتكم، وكل ما يتعلق بخدماتنا من شكاوى أو طلبات لمراجعة مشكلاتكم:



التعليقات

يُقصد بها تعليقات العملاء أو الجهات الخارجية الأخرى على خدمات مفوضية شكاوى العمل العادل، والتي لا يُتوقع اتخاذ أي إجراء أو تلقي ردًا بشأنها. إذ قد يتصل التعليق برضاكم من عدمه تجاه استفساراتكم عبر خدمتنا الهاتفية أو تجاه معلومات اطلعتم عليها في موقعنا الإلكتروني fairwork.gov.au.

تساعدنا تعليقاتكم على تحديد أي مشكلة عامة أو خاصة تتعلق بإمكانية تحسين الخدمة، ضماناً لالتزامنا [بسياسة الامتثال والإنفاذ الخاصة بمفوضية شكاوى العمل العادل \(FWO\)](http://fairwork.gov.au)، وتحرياً لدقة المعلومات الواردة في موقعنا الإلكتروني fairwork.gov.au وكونها مفيدة للمجتمع.

الشكاوى من الخدمات

نحن ندعم حقك في الشكاوى من خدماتنا إذا شعرت أننا لم نلبي توقعاتك أو لم نلتزم بالمعايير المحددة في [ميثاقنا لخدمة العملاء](http://fairwork.gov.au). وتعد الشكاوى من الخدمات وسيلة للتعبير عن عدم الرضا تجاه بعض جوانب خدماتنا، وفيها يكون من المتوقع تلقي ردًا بشأنها أو الحصول على نتيجة ما. ومن أمثلة هذه الشكاوى صعوبة الوصول إلى معدل أجرك في موقعنا الإلكتروني لتوقفه عن العمل، أو مشاكل تسجيل الدخول إلى حسابك، أو تقاعس موظف مكتب مفوضية شكاوى العمل العادل عن تقديم المساعدة المناسبة فيما يتعلق باستفسارك.

طلبات المراجعة

يمثل طلب المراجعة تعبيراً عن عدم الرضا، وفيه يسعى العميل إلى إعادة تقييم قرار ما وتقييم ما إذا كانت المشكلة قد عولجت وفقاً لإجراءات المفوضية وسياساتها. ومن بين أمثلة هذه الطلبات: طلب مراجعة نتيجة تحقيق ما أو قرار بعدم مواصلة إجراءات تتعلق بطلب لمساعدة ما¹.

¹ يشير طلب المساعدة إلى الالتماس الذي يقدمه الفرد للحصول على دعم يتجاوز إسداء المشورة.

هذا ويرجى العلم أن طلب المراجعة لا يعني بالضرورة إحالة المشكلة لإجراء مزيد من البحث أو اتخاذ إجراءات الامتثال. بيد أن مكتب مفوضية شكاوى العمل العادل سيراجع ويقيم ما إذا كان قد اتبع الإجراء اللازم من عدمه وما إذا كانت المشكلة قد عوملت بمهنية.

الاستثناءات

لا تنطبق هذه السياسة على ما يلي:

- المشكلات الثانوية التي تثار مباشرة مع أحد موظفي المفوضية، أو قائد فريقهم، والتي يمكن حلها بالسبل العادية.
- فحوى إشعار الامتثال أو العقوبة المرتبطة بإشعار الانتهاك
- مسائل مفوضية شكاوى العمل العادل الحالية أو طويلة الأمد
- المشكلات التي سبق حلها أو تعمل حاليًا على حلها جهة أو هيئة قضائية أو محكمة خارجية.

وتجدر الإشارة إلى أن الاستفسارات العامة المتعلقة بالخدمات لا تعامل معاملة التعليقات والشكاوى. وللحصول على مشورة عامة حول العلاقات في مكان العمل أو التماس المساعدة في حل النزاعات في مكان العمل، فيرجى تقديم [طلب إلكتروني](#).

تقديم التعليقات والشكاوى

في حين أننا نرحب بالتعليقات والشكاوى عبر أي وسيلة من وسائل الاتصال، فإننا نوصي باستخدام [الاستمارة الإلكترونية](#) الخاصة بمفوضية شكاوى العمل العادل؛ إذ يُمكننا ذلك من إدارة جميع التعليقات وحفظها بكفاءة في نظامنا المركزي الخاص بالتعامل مع المشكلات. عند تقديم تعليقك أو شكواك، يرجى ذكر معلومات كافية لكي نتمكن من فهم مشكلتك، وفيما يلي المعلومات المطلوبة:

- الرقم المرجعي للاستفسار أو رقم المشكلة
- التفاصيل الأساسية للمشكلة (مثال: ما الذي حدث، ومتى حدث، وهوية المعنيين)
- جميع المعلومات المهمة المتعلقة بعلاقتك بمفوضية شكاوى العمل العادل
- تفاصيل حول أي جانب من جوانب العملية لم يتبع أو يؤدي بشكل مناسب.

ما الذي يمكنك أن تتوقعه منا؟

- معاملتك بلطف واهتمام واحترام.
- الاستماع إلى ما يقلقك.
- اتخاذ خطوات مسؤولة لحل مشكلتك.
- إطلاعك على المستجدات.
- الاعتذار لك في حال اقترافنا خطأ ما.

ما الذي نتوقعه منك؟

- المشاركة الفعالة بأن تبدي تعاونًا عند طلب أي معلومات أو أدلة.
- معاملتنا والتواصل معنا باحترام؛ إذ لن نتساهل مع أي رسائل مسيئة أو تنطوي على تهديد.
- عدم الإفراط في الاتصالات للمتابعة أو الطلبات بعد تقديم التعليق أو الشكاوى الأولية.

كيفية تعاملنا مع التعليقات والشكاوى



تلقي التعليقات والشكاوى وإقرارها

عادة ما نؤكد استلامنا لجميع التعليقات والشكاوى خلال يوميّ عمل. سنمنحك الفرصة أيّضًا عند الاقتضاء لتقديم مزيد من المعلومات المتعلقة بمشكلك.

إن تلقي التعليقات والشكاوى في الوقت المناسب يُمكننا من التجاوب مع المشكلات والمتطلبات المتغيرة والتعامل معها تعاملًا أفضل. يمكن لأمد المشكلة أن يؤثر في النتائج أو الحلول المحتملة المتاحة. ويجب، حيثما أمكن، تقديم طلب المراجعة في غضون 28 يومًا من صدور القرار الأصلي.

التقييم

نُعامل جميع التعليقات والشكاوى معاملة منصفة ودون تحيز؛ إذ يعتمد تقييمها على ما يتوفر من معلومات وأدلة. وأما إذا كانت التعليقات مجهولة الهوية، فستخضع للفحص والنظر فيها بغرض تطوير ما نضطلع به من أعمال وما نقدمه من خدمات، بيد أنه لن يُتخذ أي إجراء آخر خلافاً لهذا الفحص.

علمًا بأننا ننظر عند تقييم التعليقات والشكاوى في جميع الملابسات ذات الصلة ومن بينها ما يلي:

- جدية الادعاء أو المشكلة
- ما إذا كان قرار مفوضية شكاوى العمل العادل قد تم تبليغه بفعالية
- الوقت المنقضي منذ حدوث المشكلة
- أي حساسيات مرتبطة بالمسألة
- إذا كانت هناك مشكلة تتعلق بالنظام أو الإدارة.

لن نقبل تعليقات أو شكاوى في الحالات التالية:

- إذا كانت الادعاءات خارج نطاق هذه السياسة
- إذا كانت الشكاوى كيدية أو قد تم تقديمها من قبل واتُخذت حيالها الإجراءات اللازمة
- إذا كانت هناك إجراءات أخرى قيد التنفيذ لحل المشكلات (مثال: الطعن في المضمون أو إصدار إشعار بالامتثال)
- أو إذا كانت قد أُجريت مراجعة بالفعل للمشكلة.

قد نقرر في بعض الأحوال عدم قبول طلب مراجعة شكاوك. وفي حالة حدوث هذا، سنبلغك بالسبب ونمنحك الفرصة لتقديم مزيد من المعلومات.

اتخاذ الإجراء

نسجل جميع المشكلات في نظام إدارة العملاء لدينا، وكذلك جميع القرارات لضمان نهج شفاف وخاضع للمساءلة ومتسق للتعامل مع التعليقات والشكاوى.

نضمن الإنصاف الإجرائي من خلال جمع المعلومات اللازمة لفهم المشكلات المطروحة. قد يشمل ذلك مطالبتك بتقديم المزيد من المعلومات أو الأدلة المؤيدة لتعليقاتك أو شكاوك.

وعند الانتهاء من جمع المعلومات والأدلة ذات الصلة، سنقرر أنسب مسارات العمل والاستجابة.

ومن بين الإجراءات التي قد يتخذها مكتب مفوضية شكاوى العمل العادل ما يلي:

- الإقرار بالمشكلة
- توجيه المسألة إلى القسم المعني أو إحالتها إلى قواعد قانونية أو إجراءات أو آليات أخرى أو إلى هيئة مختلفة
- تقديم المزيد من المعلومات أو المساعدة
- إعادة النظر في قرار ما.

عادةً ما تخضع التعليقات في البداية لتقييم القسم المعني في مفوضية شكاوى العمل العادل، الأمر الذي قد ينطوي على سبيل المثال لا الحصر على إعادة النظر في قرار ما أو الوقوف على ما إذا كان القرار الذي اتخذته المفوضية قد أبلغ بطريقة فعالة.

وإذا تعذر إيجاد حل لتعليقك أو شكواك، فيمكننا إجراء مراجعة داخلية أكثر تفصيلاً. وستجرى عمومًا مراجعة أكثر رسمية في غضون 3 أشهر من تاريخ تلقي الطلب، إلا أن هذا سيتوقف على درجة تعقيد المراجعة وطبيعتها، وقد تختلف الأطر الزمنية. وفي حال كانت المراجعة معقدة أو تستغرق وقتًا أطول مما كان متوقعًا، فسنبقيك على اطلاع بالتقدم المحرز من خلال إبلاغك بانتظام بأخر المستجدات.

وعند الانتهاء من شكواك أو طلب المراجعة، سنخاطبك بالنتيجة ونزودك بالتفاصيل المتعلقة بأي خطوات تالية متاحة ومناسبة، في حال انطباقها على ظروفك.

الخصوصية

نحن ملتزمون بحماية خصوصيتك. في حال كنت ترغب في معرفة المزيد حول كيفية تعامل فوضيية شكاوى العمل العادل مع الخصوصية، فيمكنك تنزيل [سياسة الخصوصية](#) الخاصة بنا.

يمكنك تقديم التعليقات دون الكشف عن هويتك أو باستخدام اسم مستعار، غير أن هذا سيمنعنا من التعرف على مشكلتك وتحديد ما إذا كان قد تم التعامل معها بشكل مناسب وبحسب إجراءاتنا المعتادة.

وأما الحل البديل، فهو أن يقوم طرف ثالث بتمثيلك أو تقديم التعليقات نيابة عنك. ولذلك سيكون من الضروري الحصول على موافقتك (بما في ذلك موافقة القاصرين والموظفين الذين يعانون من نقاط ضعف ما) لكي يمثلك طرف ثالث، إلى جانب معلومات الاتصال بهم. ويرجى العلم أنه لن يكون لممثلكم سلطة للتعامل سوى مع هذه المشكلة فحسب.

خيارات أخرى لتقديم التعليقات

في حالة عدم رضاك عن كيفية تعاملنا مع مشكلتك، فيمكنك الاتصال [بمفوض مكتب الشكاوى التابع للكمونولث](#) كتابيًا أو عبر الهاتف أو شخصيًا أو عبر النموذج الإلكتروني.

الهاتف: 1300 362 072

البريد الإلكتروني: ombudsman@ombudsman.gov.au

الموقع الإلكتروني: www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/

البريد: GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

مستندات ذات صلة

وضعت هذه السياسة لقراءتها مع ما يلي:

- [سياسة الامتثال والإنفاذ لمفوضية شكاوى العمل العادل](#)
- [دليل الممارسة الأفضل لمفوض مكتب الشكاوى التابع للكمونولث للتعامل مع الشكاوى](#)
- [دليل الممارسة الأفضل لمفوض مكتب الشكاوى التابع للكمونولث للتعامل مع سلوكيات المشتكين غير المنطقية](#)
- [ميثاق خدمة العملاء لمفوضية شكاوى العمل العادل](#)
- [سياسة الخصوصية لمفوضية شكاوى العمل العادل](#)