

Patakaran sa Pamamahala ng Feedback at Reklamo



Mga nilalaman

Mga nilalaman	2
Layunin ng patakaran.....	3
Saklaw	3
Feedback	3
Mga reklamo sa serbisyo	3
Kahilingan para sa pagrepaso	4
Mga pagpupuwera.....	4
Para maghain ng feedback o reklamo	4
Paano namin pinangangasiwaan ang mga feedback at reklamo	5
Tanggapin at kilalanin	5
Tasahin	5
Aksyon.....	6
Pagkapribado	7
Mga karagdagang opsyon sa feedback.....	7
Mga kaugnay na dokumento	7

Layunin ng patakaran

Ang Fair Work Ombudsman (FWO) ay isang independiyenteng ahensya ng batas na nilikha ng Fair Work Act 2009 (Cth) (FW Act). Ang layunin ng Patakaran sa Feedback at Reklamo (Patakaran) ay magbigay ng simple at malinaw na impormasyon kung paano tumutugon ang FWO sa mga feedback at reklamo tungkol sa aming mga serbisyo.

Ang FWO ay nakatuon sa pagpapabuti ng aming mga serbisyo. Tinutulungan kami ng feedback na pahasayin pa ang aming mga serbisyo at tumugon sa mga pangangailangan at inaasahan ng komunidad. Ang mga feedback at reklamo ay nagbibigay ng mahalagang impormasyon na magagamit namin para mapahusay ang mga karanasan at kasiyahan ng kostumer sa hinaharap, at tinutulungan kaming malaman kung ano ang ginagawa namin nang maayos at kung anong mga pagbabago ang kailangan naming gawin.

Ang mga feedback at reklamo ay pinamamahalaan ng isang hiwalay na pangkat sa FWO na responsable sa pagrepaso ng mga papuri o mga hinaing tungkol sa mga serbisyong inaalok ng FWO.

Saklaw

Maaari kang makipag-ugnayan sa FWO para sa iyong feedback, reklamo sa serbisyo o kahilingan na repasuhin ang iyong kaso:



Feedback

Ang feedback ay komentaryo ukol sa mga serbisyo ng FWO mula sa mga kostumer o iba pang panlabas na partido kung saan walang inaasahang aksyon at/o tugon. Maaaring nauugnay ito sa iyo bilang isang kostumer na nasisiyahan o hindi nasisiyahan sa naging pagtugon sa iyong pagtatanong sa Fair Work Infoline o sa impormasyong nabasa mo sa aming website fairwork.gov.au.

Ang feedback na ibinibigay mo ay tumutulong sa amin na matukoy ang anumang pangkalahatan o partikular na mga isyu tungkol sa mga posibleng pagpapabuti ng serbisyo, upang malaman namin na kami ay kumilos alinsunod sa [Patakaran sa Pagsunod at Pagpapatupad ng FWO](#), at upang matiyak na ang impormasyong nasa fairwork.gov.au ay tumpak at nakakatulong sa komunidad.

Mga reklamo sa serbisyo

Kung naniniwala kang hindi namin natugunan ang iyong mga inaasahan o hindi kami kumilos nang naaayon sa nakabalangkas sa aming [Customer Service Charter](#), susuportahan namin ang iyong karapatang magreklamo tungkol sa serbisyo. Ang mga reklamo tungkol sa serbisyo ay isang pagpapahayag ng kawalang-kasiyahan sa ilang aspeto ng aming serbisyo kung saan inaasahan ang isang tugon o kalalabasan. Kasama sa mga halimbawa, kapag ipinaalam mo sa amin na hindi mo mahanap ang iyong pay rate dahil hindi gumagana ang website, nahihirapan kang mag-log in sa My account o ang isang kawani ng FWO ay hindi maganda ang ikinilos sa pagtugon sa iyong pagtatanong.

Kahilingan para sa pagrepaso

Ang kahilingan para sa pagrepaso ay isang pagpapahayag ng kawalang-kasiyahan kung saan gusto mong suriing muli ng FWO ang isang desisyon at pag-aralan kung ang iyong kaso ay pinangasiwaan alinsunod sa mga proseso at patakaran ng FWO. Ang isang halimbawa ay ang paghiling sa amin na repasuhin ang kinalabasan ng isang pagsisiyasat, o isang desisyon na huwag gumawa ng karagdagang aksyon kaugnay ng isang kahilingan para sa tulong¹.

Mahalagang malaman na hindi ito nangangahulugan na isasangguni ang iyong kaso para sa karagdagang pagsisiyasat o aksyong pagpapatupad (compliance action). Gayunpaman, rerepasuhin at susuriin namin kung sinunod ang nauugnay na proseso at kung pinangasiwaan ang kaso sa propesyonal na paraan.

Mga pagpupuwera

Ang Patakarang ito ay hindi ilalapat sa:

- maliliit na isyu na direktang inihain sa isang kawani ng FWO, o sa kanyang pinuno ng pangkat (team leader), na maaaring matugunan sa karaniwang pag-uusap
- nilalaman ng isang abiso sa pagpapatupad (compliance notice) o ang multang nauugnay sa isang abiso sa paglabag
- ang kasalukuyan/umiiral na mga kaso sa FWO
- mga kaso na dati/kasalukuyang hinaharap ng isang panlabas na ahensya, triyunal o hukuman.

Ang mga pangkalahatang pagtatanong sa serbisyo ay hindi pinamamahalaan bilang bahagi ng gawain ng feedback at reklamo. Para sa pangkalahatang payo tungkol sa mga ugnayan sa lugar ng trabaho o tulong sa hindi pagkakaunawaan sa lugar ng trabaho, mangyaring magsumite ng [online na pagtatanong](#).

Para maghain ng feedback o reklamo

Maaari kaming tumanggap ng mga feedback at reklamo sa pamamagitan ng anumang channel, gayunpaman, hinihikayat ka naming gamitin ang [online na form](#) ng FWO. Nakakatulong ito sa amin na tiyaking sentral na pinamamahalaan ang feedback sa aming sistema ng pamamahala ng kaso.

Kapag inihain ang iyong feedback o reklamo, mangyaring magsama ng sapat na impormasyon upang maunawaan namin ang iyong mga alalahanin. Hinihiling namin sa iyo na:

- magbigay ng reference number ng pagtatanong o numero ng kaso
- isaalang-alang ang mga pangunahing isyu (tulad ng kung ano ang nangyari, kung kailan nangyari ang insidente, sino ang kasangkot)
- ibigay ang lahat ng mahahalagang impormasyong nauugnay sa iyong pakikipag-ugnayan sa FWO, at
- sabihin sa amin kung anong bahagi ng proseso ang hindi nasunod o natugunan nang naaangkop.

Ano ang maaari mong asahan mula sa amin?

- Tatratuhin ka namin nang may paggalang, konsiderasyon at respeto.
- Pakikinggan namin ang iyong mga alalahanin.
- Magsasagawa kami ng mga makatwirang hakbang upang maresolba ang iyong isyu.

¹ Ang isang kahilingan para sa tulong ay kung saan ang isang indibidwal ay humihingi ng tulong na higit pa sa pagbibigay ng payo.

- Ipapaalam namin sa iyo ang progreso ng iyong usapin.
- Hihingi kami ng paumanhin kung kami ay nagkamali.

Ano ang inaasahan namin mula sa iyo?

- Na ikaw ay aktibong lalahok, halimbawa sa pakikipagtulungan sa anumang mga kahilingan para sa impormasyon o ebidensya.
- Na makikipag-ugnayan at makikipag-usap ka sa amin nang may paggalang. Ang mapang-abuso o nagbabantang sulat o pag-uugali ay hindi papayagan.
- Na gagawa ka lamang ng makatwirang pag-follow-up at mga kahilingan pagkatapos magbigay ng paunang feedback o reklamo.

Paano namin pinangangasiwaan ang mga feedback at reklamo



Tanggapin at kilalanin

Kukumpirmahin namin ang pagtanggap ng lahat ng feedback at reklamo, kadalasan sa loob ng 2 araw ng negosyo. Kung kinakailangan, bibigyan ka rin namin ng pagkakataong magbigay ng karagdagang impormasyon na may kaugnayan sa iyong kaso.

Ang napapanahong mga feedback at reklamo ay tumutulong sa amin na tumugon at mas mahusay na pamahalaan ang anumang mga isyu at nagbabagong mga pangangailangan. Ang katagalan ng isang isyu ay maaaring makaapekto sa mga posibleng kalalabasan o resolusyon na magagamit. Hangga't maaari, ang isang kahilingan para sa pagrepaso ay dapat ihain sa loob ng 28 araw mula sa orihinal na desisyon.

Tasahin

Lahat ng feedback at reklamo ay tatratin nang patas at walang pagkiling. Ang pagtatasa ng mga kasong ito ay ibabatay sa mga impormasyon at ebidensyang makukuha. Kung ang feedback ay walang pangalan ng nagpadala, ito ay rerepasuhin at isasaalang-alang para sa mga oportunidad na pagpapahusay ng negosyo, ngunit walang karagdagang aksyon na gagawin.

Sa pagtatasa ng mga feedback at reklamo, isinasaalang-alang namin ang lahat ng nauugnay na pangyayari, kabilang ang:

- kabigatan ng paratang o alalahanin
- kung ang desisyong ginawa ng FWO ay naiparating nang maayos
- gaano katagal na simula nang mangyari ang isyu
- anumang mga sensitivity na nauugnay sa isyu
- kung may sistemik o pang-administratibong isyu.

Hindi kami tatanggap ng feedback o mga reklamo kung saan:

- ang mga paratang ay labas sa saklaw ng Patakarang ito
- ang reklamo ay nakakakunsumi at/o naihain at angkop na naaksyunan na
- may iba pang mga prosesong itinalaga upang matugunan ang mga alalahanin (tulad halimbawa kung pinabubulaanan ang nilalaman/pag-isyu ng isang abiso sa pagpapatupad), o
- nakumpleto na ang pagrepaso sa isyung ito.

Sa ilang partikular na sitwasyon, maaari kaming magpasya na huwag magsagawa ng kahilingan para sa pagrepaso ng iyong reklamo. Kung mangyari ito, ipapaliwanag namin kung bakit at bibigyan ka namin ng pagkakataong magbigay ng karagdagang impormasyon.

Aksyon

Lahat ng mga isyu ay itinatala sa aming sistema ng pamamahala ng kostumer, kung saan lahat ng mga desisyon ay nakatala upang matiyak ang isang walang itinatago, may pananagutan at hindi pabago-bagong pamamaraan ng pamamahala sa mga feedback at reklamo.

Tinitiyak namin ang pagiging patas ng pamamaraan sa pamamagitan ng pangangalap ng mga nauugnay na katotohanan upang maunawaan ang mga isyu. Maaaring kabilang dito ang paghiling sa iyo na magbigay ng higit pang impormasyon o sumusuportang ebidensya na nauugnay sa iyong feedback o reklamo.

Kapag nakalap na namin ang may-kaugnayang impormasyon at ebidensya, magpapasya kami ng pinakaangkop na aksyon at tugon.

Maaaring kabilang sa mga aksyon ng FWO ang:

- pagkilala sa isyu
- pagsangguni ng isyu sa nauugnay na lugar ng negosyo, sa isang partikular na batas o iba pang proseso/mekanismo, o sa ibang ahensya
- pagbibigay ng karagdagang impormasyon o tulong
- muling pagsasaalang-alang ng isang desisyon.

Sa karamihan ng pagkakataon, ang mga isyu sa feedback ay unang isasaalang-alang ng may kinalamang lugar ng negosyo ng FWO, kung saan nauugnay ang isyu. Maaaring kabilang dito, ngunit hindi limitado dito, ang muling pagsasaalang-alang ng isang desisyon o kaya naman kung ang desisyon na ginawa ng FWO ay epektibong naipabatid.

Kung hindi mareresolba ang iyong feedback o reklamo, maaari kaming magsagawa ng mas detalyadong pagrepaso (internal review). Ang mas pormal na pagrepaso ay karaniwang makukumpleto sa loob ng 3 buwan mula sa petsa ng pagkatanggap ng kahilingan. Gayunpaman, ito ay depende kung gaano kakumplikado at sa uri ng pagrerepaso at ang timeframe ay maaaring mag-iba-iba. Kung ang pagsusuri ay kumplikado at/o mas matagal kaysa sa inaasahan, ipapaalam namin sa iyo ang progreso sa pamamagitan ng regular na pagbibigay sa iyo ng mga update.

Kapag naging pinal na ang iyong reklamo o kahilingan para sa pagrepaso, aabisuhan ka namin tungkol sa kinalabasan at bibigyan ng impormasyon tungkol sa mga kaugnay na susunod na hakbang na magagawa mo, kung angkop sa iyong sitwasyon.

Pagkapribado

Kami ay nakatuon sa pagprotekta sa iyong pagkapribado. Kung gusto mong malaman nang higit pa kung paano pinangangasiwaan ng FWO ang pagkapribado, maaari mong i-download ang aming [Patakaran sa Pagkapribado](#).

Maaari kang magbigay ng feedback nang hindi nagpapakilala o gumamit ng alyas (pseudonym), ngunit ang ganito ay pipigil sa amin na tukuyin ang iyong kaso at masuri kung ito ay angkop na pinangasiwaan alinsunod sa aming mga karaniwang proseso.

O kaya naman ay maaaring magsumite ang ikatlong partido (third party) ng feedback sa ngalan mo o kumilos bilang iyong kinatawan. Kailangan namin ang iyong pahintulot (kabilang ang mula sa mga menor de edad at empleyado na may mga kahinaan) upang kumatawan sa iyo ang isang third party, at ang kanilang impormasyon sa pakikipag-ugnayan (contact information). Pakitandaan na ang iyong kinatawan ay makakakilos lamang sa usaping ito.

Mga karagdagang opsyon sa feedback

Kung hindi ka nasisiyahan sa paraan ng paghawak namin sa iyong mga alalahanin, maaari kang makipag-ugnayan sa [Commonwealth Ombudsman](#) sa sulat, sa telepono, nang personal o sa pamamagitan ng online form.

Telepono: 1300 362 072

Email: ombudsman@ombudsman.gov.au

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

Post: GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

Mga kaugnay na dokumento

Ang Patakarang ito ay dinisenyo upang basahin kasabay ng:

- [Patakaran sa Pagsunod at Pagpapatupad ng FWO](#)
- [Commonwealth Ombudsman - Gabay sa Mas Mabuting Gawi sa Paghawak ng Reklamo](#)
- [Commonwealth Ombudsman - Gabay sa Mas Mabuting Gawi sa Pangangasiwa ng Di-makatwirang Pag-uugali ng Taong Nagrereklamo](#)
- [FWO Charter ng Serbisyo sa Kostumer](#)
- [FWO Patakaran sa Pagkapribado](#)