

Bagaimana FWO menangani umpan balik dan keluhan



Langkah 1: Menerima dan mengakui

Anda dapat memberikan umpan balik dan keluhan ke Fair Work Ombudsman (FWO) menggunakan formulir yang tersedia di www.fairwork.gov.au/feedback

Kami pada umumnya memberikan tanda terima setelah menerima umpan balik atau keluhan Anda dalam waktu dua hari kerja dan jika mungkin, menyelesaikan masalahnya dalam jangka waktu yang sama.

Jika mungkin, Anda sebaiknya memasukkan pengaduan dalam waktu 28 hari sesudah dijatuhkannya keputusan resmi, dan untuk keluhan terkait layanan, dalam waktu tiga bulan setelah terjadinya interaksi.

Langkah 2: Menguji dan memberi prioritas

Ketika kami menerima umpan balik atau keluhan, kami mempertimbangkan cara terbaik untuk bisa membantu berdasarkan:

- keseriusan tuduhan atau keprihatinan
- lamanya kejadian sejak timbulnya masalah
- apakah Anda telah berupaya menyelesaikan masalah tersebut sebelumnya
- kerentanan Anda
- apakah ada masalah sistemik atau administratif

Anda pada umumnya akan menerima tanggapan lebih cepat jika Anda membeberkan masalah dengan jelas dan mencantumkan semua informasi terkait.

Langkah 3: Menanggapi

Setelah pengujian, kami akan memutuskan tanggapan yang tepat untuk mendapatkan hasil terbaik. Ini bisa dalam bentuk penyampaian keluhan tersebut ke anggota staf senior atau melaksanakan pemeriksaan independen berdasarkan keputusan FWO oleh area bisnis lain.

Kami menjamin keadilan prosedural dengan mengumpulkan semua fakta dan kondisi yang relevan untuk memahami masalah tersebut. Ini mencakup:

- meminta Anda untuk menyampaikan lebih banyak informasi dan hasil yang Anda harapkan
- memberitahu semua pihak yang terdampak dan meminta versi mereka tentang peristiwa tersebut dan informasi yang relevan
- menghubungi pihak-pihak lain untuk mendapatkan informasi atau alat bukti yang bisa membantu menyelesaikan masalah itu.

Langkah 4: Menyampaikan hasilnya

Kami akan terus memberitahu Anda tentang kemajuannya, termasuk setiap langkah yang kami ambil dan hasilnya. Tindakan FWO mencakup:

- mengakui masalah tersebut
- merujuk masalah tersebut ke area bisnis yang relevan, ke peraturan perundangan atau prosedur/mekanisme spesifik lainnya, atau ke lembaga lain
- memberikan informasi tambahan atau bantuan
- menyampaikan permintaan maaf
- mempertimbangkan sebuah keputusan
- melaksanakan pemeriksaan independen.

Langkah 5: Belajar dari pelanggan kami

Umpan balik dan keluhan diklasifikasi dan direkam. Informasi ini membantu kami memperbaiki pengalaman dan kepuasan pelanggan ke depan.

Jika Anda tidak puas dengan cara kami menangani umpan balik atau keluhan Anda, Anda dapat menghubungi Commonwealth Ombudsman di www.ombudsman.gov.au.