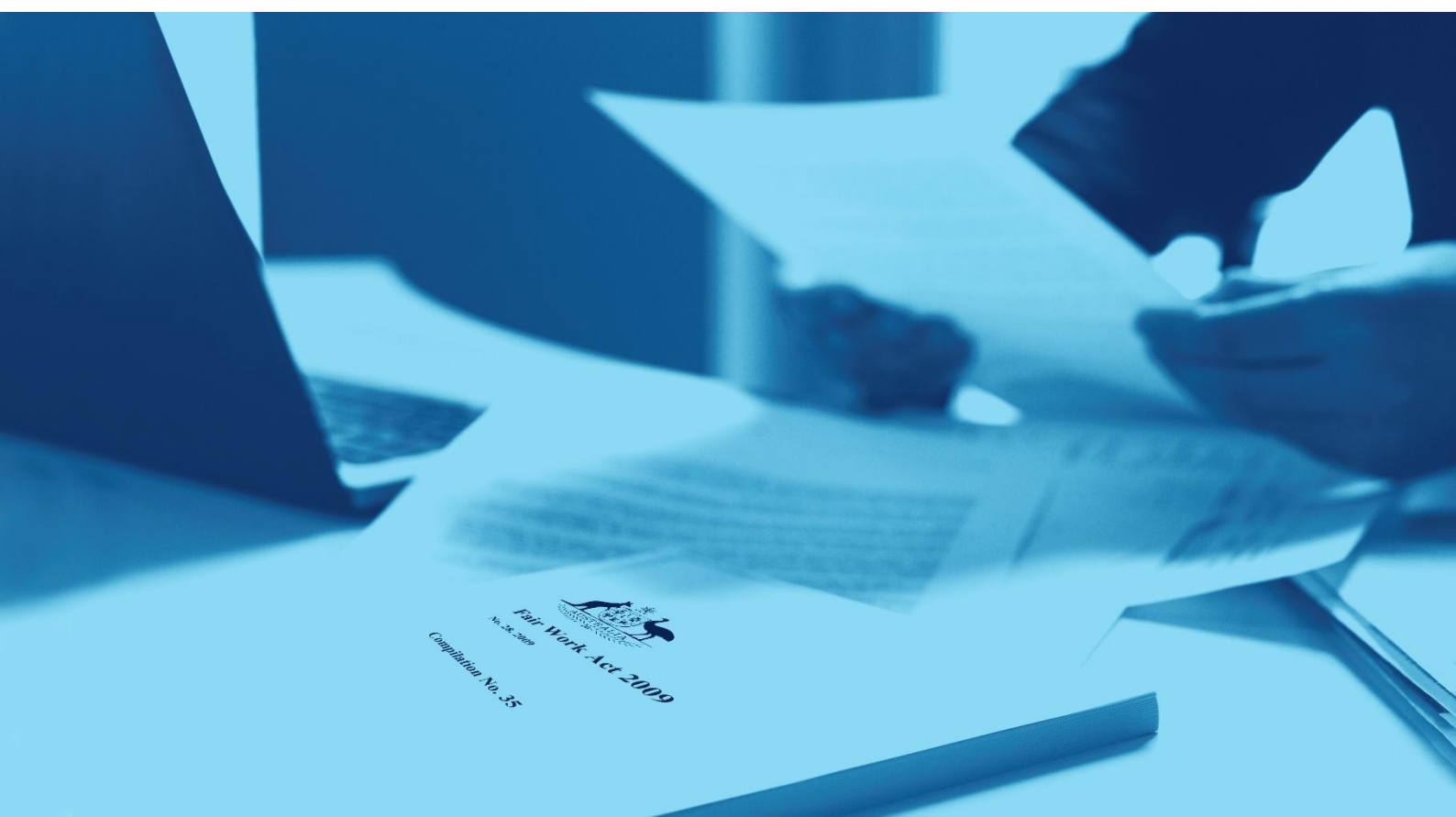


Politica di gestione dei feedback e dei reclami



Indice

Indice	2
Scopo della politica	3
Ambito	3
Feedback	3
Reclami sul servizio	3
Richiesta di revisione	4
Esclusioni	4
Come presentare un feedback o sporgere reclamo	4
Come gestiamo feedback e reclami	5
Ricezione e conferma	5
Valutazione	5
Provvedimento	6
Privacy	6
Ulteriori opzioni per esprimere il vostro feedback	7
Documenti correlati	7

Scopo della politica

Il Fair Work Ombudsman (FWO) è un ente statutario indipendente creato dal Fair Work Act 2009 (Cth) (FW Act). Lo scopo della Politica di gestione dei feedback e dei reclami (la Politica) è fornire informazioni semplici e chiare sul modo in cui il FWO risponde ai feedback e ai reclami relativi ai propri servizi.

Il FWO si impegna al miglioramento dei propri servizi. I feedback ci aiutano a migliorare i nostri servizi e a rispondere alle esigenze e alle aspettative della comunità. I feedback e i reclami forniscono informazioni preziose che possiamo impiegare per migliorare l'esperienza e la soddisfazione di futuri clienti e ci aiutano a sapere cosa facciamo bene e quali cambiamenti dobbiamo apportare.

I feedback e i reclami sono gestiti da un team separato all'interno del FWO, responsabile di esaminare i complimenti o le lamentele sui servizi offerti dal FWO.

Ambito

Potete contattare il FWO per un vostro feedback, per un reclamo sul servizio o una richiesta di revisione della vostra questione:



Feedback

I feedback sono commenti sui servizi del FWO da parte di clienti o altre parti esterne rispetto ai quali non ci si aspetta che vengano presi provvedimenti e/o fornite risposte. Possono essere relativi alla vostra soddisfazione o insoddisfazione in merito alla vostra richiesta alla Fair Work Infoline, oppure relative alle informazioni che avete letto sul nostro sito web fairwork.gov.au

I feedback che fornite ci aiutano a identificare eventuali problemi generici o specifici su potenziali miglioramenti del servizio, a verificare che abbiamo agito nel rispetto della [Politica di conformità e applicazione del FWO](#), e ad assicurare che le informazioni contenute su fairwork.gov.au siano accurate e utili per la comunità.

Reclami sul servizio

Quando ritenete che non abbiamo soddisfatto le vostre aspettative o non ci siamo comportati come delineato nel nostro [Statuto del servizio clienti](#), supportiamo il vostro diritto di sporgere un reclamo sul servizio. I reclami sul servizio sono un'espressione di insoddisfazione relativa ad alcuni aspetti del nostro servizio, rispetto alla quale ci si aspetta una risposta o un esito. Questi includono, ad esempio, quando ci informate che non riuscite a trovare il vostro livello retributivo perché il sito web non funziona, quando avete difficoltà ad accedere al vostro account o quando un membro del personale del FWO non ha agito appropriatamente nell'assistervi con la vostra richiesta.

Richiesta di revisione

Una richiesta di revisione è un'espressione di insoddisfazione per cui desiderate che il FWO rivaluti una decisione e consideri se la vostra questione è stata gestita nel rispetto dei processi e delle politiche del FWO. Ad esempio, potete chiederci di rivedere l'esito di un'indagine o una decisione di non prendere ulteriori provvedimenti relativamente a una richiesta di assistenza¹.

È importante comprendere che questo non significa che la vostra questione verrà sottoposta a ulteriori indagini o a un provvedimento di conformità. Tuttavia effettueremo una revisione e valuteremo se è stato seguito il processo pertinente e se la questione è stata gestita in modo professionale.

Esclusioni

Questa Politica non si applica a:

- questioni di lieve entità portate direttamente all'attenzione di un membro del personale del FWO o del suo team leader, che possono essere risolte nel corso di una normale interazione;
- contenuti di una notifica di conformità o alla sanzione associata a una notifica di violazione;
- questioni del FWO attuali/in corso;
- questioni gestite attualmente/in passato da parte di un'agenzia esterna, di un tribunale o di una corte.

Le richieste generiche sui servizi non vengono gestite nell'ambito della funzione relativa ai feedback e ai reclami. Per una consulenza generica in merito alle relazioni in ambito lavorativo o per assistenza in caso di una disputa sul luogo di lavoro, inviate una [richiesta online](#).

Come presentare un feedback o sporgere reclamo

Possiamo accettare feedback e reclami tramite qualsiasi canale, tuttavia vi incoraggiamo a utilizzare il [modulo online](#) del FWO. Questo ci aiuta ad assicurare che i feedback siano gestiti centralmente nel nostro sistema di gestione dei casi.

Quando presentate il vostro feedback o reclamo, includete informazioni a sufficienza da permetterci di comprendere le vostre preoccupazioni. Vi chiediamo di:

- fornire un numero di riferimento della richiesta o un numero relativo alla questione;
- prendere in considerazione le problematiche chiave (ad es. cosa è successo, quando si è verificata la situazione, chi era coinvolto);
- fornire tutte le informazioni pertinenti relative alla vostra interazione con il FWO; e
- comunicarci quale parte del processo non è stata seguita o eseguita appropriatamente.

Cosa potete aspettarvi da noi?

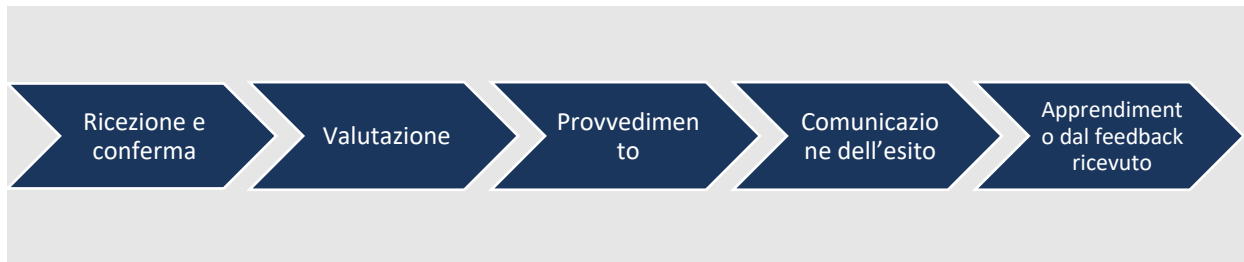
- Vi tratteremo con cortesia, considerazione e rispetto.
- Ascolteremo le vostre preoccupazioni.
- Prenderemo misure ragionevoli per risolvere il vostro problema.
- Vi terremo informati sullo stato di avanzamento.
- Vi presenteremo le nostre scuse se abbiamo commesso un errore.

¹ Una richiesta di assistenza indica la richiesta di assistenza da parte di un individuo che va oltre la fornitura di una semplice consulenza.

Cosa ci aspettiamo da voi?

- Che partecipiate attivamente, ad esempio cooperando con eventuali richieste di informazioni o prove.
- Che vi rapportiate e comunichiate con noi in modo rispettoso. La corrispondenza o la condotta abusiva o minacciosa non verranno tollerate.
- Che ci contattiate per avere aggiornamenti e porre richieste solo in modo ragionevole una volta fornito il feedback iniziale o sporto reclamo.

Come gestiamo feedback e reclami



Ricezione e conferma

Confermeremo la ricezione di tutti i feedback e tutti i reclami, in genere entro 2 giorni lavorativi. Ove necessario, vi offriremo anche l'opportunità di fornire ulteriori informazioni pertinenti alla vostra questione.

Feedback e reclami tempestivi ci aiutano a rispondere e gestire meglio eventuali problemi ed esigenze in evoluzione. Il tempo trascorso dal verificarsi di un problema può avere un impatto sui potenziali esiti o soluzioni disponibili. Ove possibile, una richiesta di revisione dovrebbe essere presentata entro 28 giorni dalla decisione originale.

Valutazione

Tutti i feedback e i reclami verranno trattati in modo equo e imparziale. La valutazione di queste questioni sarà basata sulle informazioni ed evidenze disponibili. Se i feedback sono anonimi, verranno rivisti e considerati come opportunità di miglioramento dei servizi, ma non verranno prese ulteriori misure.

Nella valutazione di feedback e reclami prendiamo in considerazione tutte le circostanze pertinenti, fra cui:

- la gravità delle accuse o preoccupazioni;
- se la decisione presa dal FWO è stata comunicata in modo efficace;
- quanto tempo è trascorso da quando si è verificato il problema;
- eventuali aspetti delicati associati alla questione;
- se è presente un problema sistemico o amministrativo.

Non accetteremo feedback o reclami quando:

- le accuse sono al di fuori dell'ambito di questa Politica;
- il reclamo è vessatorio e/o è già stato sollevato e sono state intraprese azioni appropriate;

- sono in essere altri processi per affrontare le preoccupazioni (ad esempio la contestazione del contenuto/rilascio di un'notifica di conformità); oppure
- è già stata completata una revisione della questione.

In alcune circostanze potremmo decidere di non agire in caso di richiesta di revisione del vostro reclamo. In questo caso vi spiegheremo il perché e vi offriremo l'opportunità di fornire ulteriori informazioni.

Provvedimento

Tutte le questioni sono registrate nel nostro sistema di gestione dei clienti, e tutte le decisioni sono registrate per assicurare un approccio trasparente, responsabile e coerente con la gestione di feedback e reclami.

Assicuriamo l'equità procedurale raccogliendo i fatti importanti per comprendere i problemi. Questo può includere chiedervi di fornire ulteriori informazioni o prove di supporto relative al vostro feedback o ai vostri reclami.

Una volta che avremo raccolto le informazioni e prove pertinenti, decideremo quali saranno il provvedimento e la risposta più appropriati.

I provvedimenti del FWO possono includere:

- riconoscere il problema;
- inoltrare la questione al dipartimento pertinente, a un soggetto legislativo specifico o a un altro tipo processo/meccanismo o a un'altra agenzia;
- fornire ulteriori informazioni o assistenza;
- riprendere in considerazione una decisione.

Nella maggior parte dei casi le questioni relative ai vostri feedback saranno inizialmente prese in considerazione dal dipartimento pertinente del FWO, a cui si riferisce la questione. Ciò può includere, senza limitazione alcuna, una riconsiderazione di una decisione o se la decisione presa dal FWO è stata comunicata efficacemente.

Se i vostri feedback o reclami non possono essere risolti, potremmo intraprendere una revisione interna più dettagliata. In genere una revisione più formale viene completata entro 3 mesi dalla data in cui viene ricevuta la richiesta. Tuttavia questo dipende dalla natura e dalla complessità della revisione e le tempistiche possono variare. Quando una revisione è complessa e/o richiede più tempo del previsto, vi manterremo informati sullo stato di avanzamento con aggiornamenti periodici.

Una volta finalizzato il vostro reclamo o la vostra richiesta di revisione, verrete informati dell'esito e vi verranno date informazioni sui passaggi successivi pertinenti, se applicabili alla vostra situazione.

Privacy

Ci impegniamo a proteggere la vostra privacy. Se desiderate avere maggiori informazioni sul modo in cui il FWO gestisce la privacy, potete scaricare la nostra [Politica sulla privacy](#).

Potete fornire opinioni in modo anonimo o utilizzando uno pseudonimo, tuttavia questo ci impedirà di identificare la vostra questione e valutare se è stata gestita appropriatamente e nel rispetto dei nostri normali processi.

Alternativamente una terza parte può fornire feedback a nome vostro oppure agire come vostro rappresentante. Affinché una terza parte agisca a nome vostro abbiamo bisogno della vostra autorizzazione (questo include i minori e i dipendenti vulnerabili) e delle sue informazioni di contatto. Si noti che il vostro rappresentante sarà in grado di agire solo su questa questione.

Ulteriori opzioni per esprimere il vostro feedback

Se non siete soddisfatti del modo in cui abbiamo gestito le vostre preoccupazioni, potete contattare il [Commonwealth Ombudsman](#) per iscritto, per telefono, di persona o tramite un modulo online.

Telefono: 1300 362 072

Email: ombudsman@ombudsman.gov.au

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

Posta: GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

Documenti correlati

Questa Politica è pensata per essere letta congiuntamente a:

- [Politica di conformità e di applicazione del FWO](#)
- [Guida alla migliore prassi nella gestione dei reclami del Commonwealth Ombudsman](#)
- [Guida alla migliore prassi nella gestione della condotta irragionevole di chi sporge reclami del Commonwealth Ombudsman](#)
- [Statuto del servizio clienti del FWO](#)
- [Politica sulla privacy del FWO](#)