

피드백 및 불만 관리정책



## 목차

[목차 2](#_Toc127354665)

[정책 목적 3](#_Toc127354666)

[범위 3](#_Toc127354667)

[피드백 3](#_Toc127354668)

[서비스 불만 4](#_Toc127354669)

[검토 요청 4](#_Toc127354670)

[예외조항 4](#_Toc127354671)

[피드백이나 불만 제출 5](#_Toc127354672)

[피드백 및 불만 처리 방식 5](#_Toc127354673)

[수령 & 접수통보 6](#_Toc127354674)

[평가 6](#_Toc127354675)

[조치 7](#_Toc127354676)

[개인정보보호 7](#_Toc127354677)

[추가 피드백 옵션 8](#_Toc127354678)

[관련 문서들 8](#_Toc127354679)

## 정책 목적

Fair Work Ombudsman (FWO)은 독립된 법정기관으로, Fair Work Act 2009 (Cth) (FW Act)에 의거해 만들어졌습니다. 피드백 및 불만 관리정책 (본 정책)의 목적은 FWO의 서비스에 대한 피드백과 불만에 대한 본 기관의 대응 방식과 관련하여 단순하고 명료한 정보를 제공하는 것입니다.

FWO는 서비스 향상을 위해 노력하고 있습니다. 피드백은 본 기관의 서비스를 개선하고, 지역사회의 필요와 기대에 부응하는 데 도움이 됩니다. 피드백과 불만은 소중한 정보를 제공하며, 본 기관은 이 이러한 정보를 통해 앞으로 고객 경험 및 만족도를 향상시킬 수 있습니다. 또한, 우리가 어떤 면에서 잘하고 있는지 그리고 우리가 도모해야 할 변화가 무엇인지를 파악하는 데 도움이 됩니다.

피드백과 불만은 FWO 내부의 별도의 팀에 의해 관리됩니다. 이들 팀은 FWO가 제공한 서비스에 대한 불만과 고충을 검토하는 책임을 가집니다.

## 범위

여러분은 아래와 같이 피드백, 서비스에 대한 불만 혹은 자신의 사안에 대한 검토 요청을 위해 FWO에 연락할 수 있습니다.

### 피드백

피드백이란 고객들이나 기타 외부 당사자들이 FWO 서비스에 대해, 어떤 조치 그리고/혹은 대응을 기대하지 않고, 제시하는 의견을 말합니다. 예를 들어, Fair Work 인포라인에 접수한 문의에 대해, 또는 FWO의 웹사이트 [fairwork.gov.au](http://www.fairwork.gov.au)에서 읽은 정보에 대해 만족도나 불만족도를 표현하는 것 등이 있습니다.

여러분이 주신 피드백은 본 기관이 잠재적인 서비스 증진에 대한 일반적인 문제들이나 특정한 문제들을 파악하는 데 도움이 되고, 본 기관이 [FWO Compliance and Enforcement Policy](https://www.fairwork.gov.au/sites/default/files/migration/725/compliance-and-enforcement-policy.pdf)에 따라 이행했는지를 확인하는 데 유용하며, 웹사이트 [fairwork.gov.au](http://www.fairwork.gov.au)에 기재된 정보가 정확하고 지역사회에 도움이 되도록 하는데 일조합니다.

### 서비스 불만

본 기관이 여러분의 기대에 부응하지 못했거나 [고객서비스헌장](https://www.fairwork.gov.au/about-us/our-role-and-purpose/our-priorities/our-commitment-to-you#customer-service-charter)에 명시된 바에 따라 이행하지 않았다고 생각하시는 경우, 서비스 불만에 대한 여러분의 권리를 지원해드립니다. 서비스 불만 제기란, 대응이나 결과를 기대하며, 본 기관의 서비스에 대한 불만족을 표현하는 것입니다. 예컨대, 웹사이트가 제대로 작동하지 않아 임금 요율을 확인할 수 없는 상황, My Account 로그인을 하는 데 어려움을 겪는 상황, 또는 FWO의 직원이 여러분의 문의에 제대로 응대하지 않았던 상황 등을 본 기관에 알리는 것이 불만제기 입니다.

### 검토 요청

검토 요청은 불만족의 표시로서, 여러분이 FWO가 어떤 결정을 재검토하기를 원하고 아울러 여러분의 사안이 FWO의 절차 및 정책에 따라 처리되었는지를 FWO가 고려하기를 원하는 경우입니다. 예를 들어, 조사 결과에 대한 검토 요청, 혹은 지원 요청과 관련해 추가 조치를 취하지 않기로 한 결정에 대한 검토 요청 등이 있습니다[[1]](#footnote-2).

검토 요청을 한다고 해서 여러분의 사안이 반드시 추가 조사나 준수 조치로 회부되는 것이 아님을 아는 것이 중요합니다. 그러나, 본 기관은 관련 절차가 지켜졌는지 그리고 해당 사안이 전문성 있게 취급되었는지를 검토하고 평가할 것입니다.

## 예외조항

본 정책이 적용되지 않는 경우:

* FWO 직원, 또는 해당 팀장에게 직접 제기된 경미한 사안이며 일반적인 상호작용 중에 처리될 수 있는 경우
* 규정 준수 고지의 내용이나 위반 통지와 관련된 벌칙
* 현재의/진행 중인 FWO 사안들
* 외부 에이전시, 심판원 또는 법원에 의해 이전에/현재 처리되고 있는 사안들.

일반 서비스 문의들은 피드백 및 불만 제기 기능의 일환으로 관리되지 않습니다. 일반적인 노사관계 조언이나 노사관계 분쟁에 관한 지원을 원하시면, [온라인 문의서](https://fwopr.b2clogin.com/fwopr.onmicrosoft.com/oauth2/v2.0/authorize?p=B2C_1_FWO_OSP&client_id=1a57bd80-a694-4b78-a371-39191e90b8a1&nonce=defaultNonce&redirect_uri=https%3A//services.fairwork.gov.au/my-account&scope=openid&response_type=id_token&prompt=login)를 제출해주십시오.

## 피드백이나 불만 제출

본 기관은 모든 경로를 통해 피드백 및 불만을 접수받지만, FWO의 [온라인 양식](https://services.fairwork.gov.au/feedback/submit-a-feedback)을 이용하시도록 권장하는 바입니다. 온라인 양식을 이용하면 본 기관의 사례 관리 시스템에서 중앙관리방식으로 피드백이 관리되도록 하는 데 도움이 됩니다.

피드백이나 불만을 제출하실 때는 본 기관이 여러분의 우려를 이해할 수 있도록 충분한 정보를 기재해 주십시오. 본 기관은 여러분에게 다음을 요청합니다:

* 문의 참조 번호나 사안 번호를 알려 달라고 요청
* 핵심 이슈들에 대해 고려하도록 요청 (예: 발생한 일, 해당 상황이 발생한 시기, 관련된 사람)
* FWO와의 상호작용과 관련된 모든 정보를 제공하도록 요청, 그리고
* 절차 중 어떤 부분이 지켜지지 않았거나 적절하게 이행되지 않았는지 알려 달라고 요청.

여러분이 본 기관에 기대할 수 있는 점은?

* 본 기관은 예의를 갖추고 배려하고 존중하는 태도로 여러분을 대할 것입니다.
* 본 기관은 여러분의 우려를 경청할 것입니다.
* 본 기관은 여러분의 문제를 해결하기 위해 합리적인 조치를 취할 것입니다.
* 본 기관은 여러분에게 진행 과정을 알려드릴 것입니다.
* 본 기관은 실수를 했을 때 사과할 것입니다.

본 기관이 여러분에게 기대하는 점은?

* 여러분의 적극적인 참여를 기대합니다. 예: 정보나 증거 요청에 협조.
* 여러분도 존중하는 태도로 본 기관을 대하고 소통할 것으로 기대합니다. 폭력적이고 위협적인 커뮤니케이션이나 행동은 용인되지 않습니다.
* 피드백이나 불만을 처음 제기한 후에 합리적인 경우에만 경과 확인 연락 및 요청을 할 것으로 기대합니다.

## 피드백 및 불만 처리 방식

### 수령 & 접수통보

본 기관은, 대체로 영업일 2일 이내에, 피드백 및 불만 접수를 확인해 드릴 것입니다. 필요한 경우, 여러분의 사안에 관련된 추가 정보를 제공할 수 있는 기회도 제공해 드릴 것입니다.

시의 적절한 피드백 및 불만 제기는 본 기관이 어떤 문제나 변화하는 요구에 더 잘 대응하고, 관리하는 데 도움이 됩니다. 문제 발생 시기는 잠재적인 결과 혹은 가능한 해결방안에 영향을 미칠 수 있습니다. 가능한 경우, 검토 요청은 최초 결정 이후 28일 이내에 제출되어야 합니다.

### 평가

모든 피드백과 불만 제기는 공정하고 공평하게 취급될 것입니다. 이들 사안들에 대한 평가는 이용가능한 정보 및 증거에 근거할 것입니다. 익명으로 접수된 피드백의 경우에는 검토된 후 업무 개선 기회로 고려되지만, 추가 조치는 취해지지 않을 것입니다.

피드백과 불만 제기를 평가할 때, 본 기관은 아래와 같은 관련된 모든 상황들을 고려할 것입니다.

* 해당 혐의나 우려의 심각성
* FWO가 내린 결정이 효과적으로 소통되었는지 여부
* 해당 문제가 얼마나 오래 전에 발생했는지
* 해당 사안에 관련된 민감성
* 해당 사안에 시스템적인 혹은 행정적인 문제가 있는지.

다음의 경우, 본 기관은 피드백이나 불만을 수리하지 않을 것입니다.

* 본 정책의 범위를 벗어난 혐의인 경우
* 짜증 표현과 같은 불만 그리고/혹은 이미 제기되어 적절하게 조치된 불만인 경우
* 해당 우려를 다루는 다른 절차들이 있는 경우 (예: 규정 준수 고지의 내용/발행에 대한 이의), 또는
* 해당 사안에 대한 검토가 이미 완료된 경우.

특정한 상황에서 본 기관은 여러분의 불만 검토 요청을 수행하지 않기로 결정할 수도 있습니다. 이러한 경우, 본 기관은 여러분에게 그 이유를 설명하고 여러분에게 추가 정보를 제공할 수 있는 기회를 드립니다.

### 조치

모든 사안들은 본 기관의 고객 관리 시스템에 기록됩니다. 모든 결정들도 함께 기록되어 투명하고, 책임감 있고, 일관된 방식으로 피드백과 불만이 관리될 수 있도록 합니다.

본 기관은 해당 문제들을 이해하기 위해 관련 사실 관계를 파악함으로써 절차적인 공정성을 기합니다. 여러분의 피드백 혹은 불만제기와 관련된 추가 정보나 입증 자료를 여러분에게 요청할 수도 있습니다.

관련 정보 및 증거를 수집한 후에, 본 기관은 가장 적절한 조치 및 대응을 결정합니다.

FWO 조치들의 예:

* 해당 문제를 인정함
* 해당 사안을 유관 사업 부문으로 의뢰하거나, 특정 법률 또는 기타 절차/매커니즘을 참조하거나, 다른 에이전시에 의뢰함
* 추가 정보 및 지원을 제공함
* 결정을 재고함.

대부분의 경우, 피드백 사안들은 관련된 FWO의 유관 사업 부문에 의해 먼저 고려될 것입니다. 예를 들어, 결정 재고를 비롯해 FWO가 내린 결정이 효과적으로 소통되었는지를 재고하는 것 등이 포함되며, 이에 국한되지는 않습니다.

여러분의 피드백이나 불만이 해결되지 못하는 경우, 본 기관이 더 상세한 내부 검토를 실시할 수도 있습니다. 더 공식적인 검토는 대체로 요청 접수일 후 3개월 이내에 완료될 것입니다. 그러나, 검토의 복잡성 및 특성에 따라 그 기간이 달라질 수도 있습니다. 검토가 복잡하고 (혹은) 예상보다 더 오랜 시간이 소요되는 경우, 본 기관은 여러분에게 진행 과정을 정기적으로 업데이트해 드릴 것입니다.

여러분의 불만이나 검토 요청이 완료된 후에, 여러분은 그 결과에 대한 안내를 받고, 적용되는 경우에는 여러분에게 가능한 다음 단계에 대한 정보를 받게 될 것입니다.

## 개인정보보호

본 기관은 여러분의 개인정보보호를 위해 노력합니다. FWO의 개인정보 취급 방식에 대해 더 자세한 정보를 원하시면, [개인정보보호 정책](https://www.fairwork.gov.au/about-us/our-policies#privacy)을 다운로드 받을 수 있습니다.

여러분은 익명이나 가명으로 피드백을 제공할 수 있지만, 익명이나 가명 제보는 본 기관이 해당 사안을 파악하고, 그 사안이 본 기관의 일반적인 절차에 따라 적절하게 처리되었는지를 평가할 수 없게 합니다.

대안으로는, 제삼자가 여러분을 대신해서 또는 여러분의 대리인으로서 피드백을 제출할 수 있습니다. 제삼자가 여러분을 대신하는 경우, 여러분의 승인이 필요하고 (미성년자나 취약한 직원들도 포함), 대리인의 연락처도 필요합니다. 여러분의 대리인은 본 사안에 관해서만 활동할 수 있습니다.

## 추가 피드백 옵션

본 기관이 여러분의 우려를 처리하는 방식이 만족스럽지 않았다면, [연방 옴부즈맨](http://www.ombudsman.gov.au/)에 우편, 전화, 방문 또는 온라인 양식을 통해 연락하실 수 있습니다.

전화: 1300 362 072

이메일: ombudsman@ombudsman.gov.au

웹사이트: [www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/](http://www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/)

우편: GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

## 관련 문서들

본 정책을 읽을 때는 다음 자료들을 참조하도록 고안되었습니다.

* [FWO의 준수 & 집행 정책](https://www.fairwork.gov.au/sites/default/files/migration/725/compliance-and-enforcement-policy.pdf)
* [연방 옴부즈맨 실무 증진 안내, 불만 처리](https://www.ombudsman.gov.au/publications/better-practice-guides/Better-practice-complaint-handling-guide)
* [연방 옴부즈맨 실무 증진 안내, 불합리한 불만 관리](https://www.ombudsman.gov.au/__data/assets/pdf_file/0022/35617/NSW-Ombudsmans-Managing-Unreasonable-Complainant-Conduct-guide.pdf)
* [FWO 고객서비스헌장](https://www.fairwork.gov.au/about-us/our-role-and-purpose/our-priorities/our-commitment-to-you#customer-service-charter)
* [FWO 개인정보보호 정책](https://www.fairwork.gov.au/sites/default/files/migration/725/Privacy-policy-Dec-2020.docx)
1. 지원 요청은 개인이 자문 제공 이상의 지원을 요청하는 경우입니다. [↑](#footnote-ref-2)