

FWO의 평가(피드백) 및 불만 처리 절차



제 1 단계: 접수 및 접수 사실 통보

Fair Work Ombudsman (FWO)에 대한 평가 또는 불만을 다음 웹 페이지에서 온라인 양식을 이용해 접수시킬 수 있습니다. www.fairwork.gov.au/feedback

평가 및 불만을 접수하면, 저희는 통상적으로 영업일 이틀 이내에 접수 사실을 통보하며, 가능하다면 이 기간 내에 사안을 해결합니다.

저희 기관의 최초 결정에 대해 다시 검토해 줄 것을 요청하시려면, 그 결정이 있을 후 가능한 28일 이내에 하여야 하며, 서비스에 대한 불만은 상호 접촉이 있을 후 3개월 이내에 전달해야 합니다.

제 2 단계: 사안 검토 및 우선 순위 판단

평가 또는 불만을 접수하면, 다음 기준들을 기초로 저희 기관이 도울 수 있는 최상의 방법을 고려합니다.

- 주장 또는 우려의 심각성
- 문제가 발생한 이래로 경과한 시간
- 고객이 이전에 이 문제를 해결하려 시도했는지 여부
- 고객의 취약성
- 시스템 또는 관리에 문제가 있는지 여부

일반적으로 고객이 문제를 분명히 설명하고 모든 관련 정보를 제출하는 경우, 고객은 더욱 신속한 응답을 받게 됩니다.

제 3 단계: 조치

저희는 사안을 검토한 후, 최상의 결과를 가져올 적절한 조치를 결정하며, 이 조치에는 접수된 불만을 상급 직원에게 배정하거나, 다른 부서로 하여금 FWO의 결정을 독립적으로 평가하도록 하는 일도 포함됩니다.

제기된 문제들을 이해하기 위해 관련 사실 및 정황을 수집함으로써 절차의 공정성을 보장하며, 다음의 일들이 포함될 수 있습니다.

- 고객에게 추가 정보를 요청하거나, 고객이 원하는 결과가 무엇인지 확인
- 모든 관련 당사자들에게 통보하고, 사건들에 대한 그들의 설명과 관련 정보를 요청
- 문제 해결에 도움이 될 수도 있는 정보 또는 증거를 얻기 위해 다른 사람들을 접촉

제 4 단계: 결과 통보

FWO가 취한 조치와 그 결과를 포함해 진행된 상황을 고객에게 알려줄 것이며, 그 통보에는 다음의 것들이 포함될 수 있습니다.

- 문제를 인정한다
- 사안을 관련 부서로 이관하거나, 특정의 법적 및 기타 절차를 밟거나, 다른 기관에 넘긴다
- 추가 정보 또는 도움을 제공한다
- 사과한다
- 결정을 재고한다
- 독립적 검토를 수행한다

제 5 단계: 고객의 반응

저희에 대한 평가와 불만들을 분류한 후 기록하며, 이 정보는 미래에 고객이 겪게 될 서비스와 만족도를 향상시키는 데 도움이 될 것입니다.

평가 또는 불만을 처리했던 저희의 방법이 만족스럽지 않았다면, Commonwealth Ombudsman(www.ombudsman.gov.au)에 연락하세요.