



Fair Work
OMBUDSMAN

प्रतिक्रिया तथा उजुरी व्यवस्थापन नीति




Fair Work Act 2009
10-04-2009
Compendium No. 35

सामाग्री

सामाग्री	2
नीतिको उद्देश्य	3
क्षेत्र	3
प्रतिक्रिया.....	3
सेवासम्बन्धी उजुरी	3
समीक्षाको अनुरोध	4
अपवादहरू.....	4
उजुरी गर्ने वा प्रतिक्रिया दिने तरिका	4
प्रतिक्रिया तथा उजुरी व्यवस्थापन विधि.....	5
प्राप्ति र स्वीकारोक्ति	5
पहुँच.....	5
कारबाही.....	6
गोपनीयता	6
अतिरिक्त प्रतिक्रिया विकल्प	6
सम्बन्धित कागजातहरू	7

नीतिको उद्देश्य

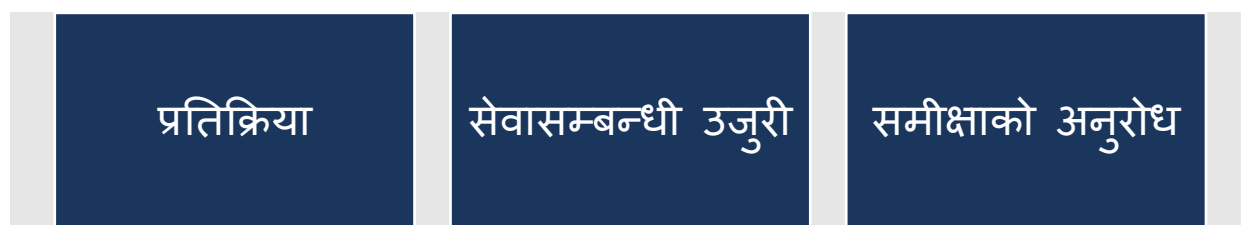
Fair Work Ombudsman (FWO) न्यायोचित रोजगारी ऐन 2009 (Cth) (FW Act) अन्तर्गत बनेको स्वतन्त्र वैधानिक निकाय हो । प्रतिक्रिया तथा उजुरी व्यवस्थापन नीति (नीति) को उद्देश्य भनेको FWO ले हाम्रा सेवाको बारेमा प्राप्त प्रतिक्रिया तथा उजुरीको कसरी जवाफ दिन्छ भन्ने बारेमा सरल र स्पष्ट जानकारी प्रदान गर्नु हो ।

FWO हाम्रो सेवाको गुणस्तर सुधार गर्ने कुरामा प्रतिबद्ध छ । प्रतिक्रियाले हामीलाई आफ्नो सेवाको गुणस्तर सुधारन र सामुदायिक आवश्यकता र अपेक्षाहरू पूरा गर्न मद्दत गर्छन् । प्रतिक्रिया र उजुरीले हामीलाई आफूले भविष्यमा प्रदान गर्ने सेवाको गुणस्तर सुधार गर्न आवश्यक महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान गर्नुका साथै हामीलाई आफ्नो सबल पक्ष र दुर्बल पक्षको बारेमा जान्न मद्दत गर्छ ।

FWO मा प्राप्त हुने प्रतिक्रिया तथा उजुरीको व्यवस्थापन गर्न छुट्टै टोलीको व्यवस्थापन गरिएको हुन्छ । यो टोलीले FWO ले प्रदान गर्ने सेवाको सन्दर्भमा प्राप्त हुने उजुरीको समीक्षा गर्छ ।

क्षेत्र

तपाईं FWO लाई प्रतिक्रिया दिन, उजुरी गर्न वा आफ्नो समस्या हेरिदिन अनुरोध गर्दै सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ:



प्रतिक्रिया

ग्राहक वा बाहिरी व्यक्तिहरूले FWO का सेवाको बारेमा राखेको रायलाई प्रतिक्रिया भनिन्छ । प्रतिक्रियाको सन्दर्भमा कुनै जवाफको अपेक्षा गरिँदैन । यस अन्तर्गत तपाईं Fair Work Infoline मा गरेको सोधपुछका बारेमा वा आफूले fairwork.gov.au मा पढेको जानकारीको बारेमा आफू सन्तुष्ट वा असन्तुष्ट के हुनुहुन्छ भन्ने कुरा जनाउनु हुन्छ ।

तपाईंले प्रदान गर्ने प्रतिक्रियाले हामीलाई आफूले सुधार गर्न सक्ने विशेष वा साधारण क्षेत्रको पहिचान गर्न, हामीले [FWO Compliance and Enforcement Policy](#) नै कदम चालेका छौं भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्न र fairwork.gov.au मा सही र उपयोगी जानकारी राख्न मद्दत गर्छ ।

सेवासम्बन्धी उजुरी

तपाईंलाई हामीले तपाईंको अपेक्षाअनुसार काम गरेका छैनौं वा हामी [Customer Service Charter](#) मा उल्लेख गरेअनुसार सेवा दिएका छैनौं जस्तो लाग्छ भने हामी तपाईंको सेवासम्बन्धी उजुरी लिन्छौं । सेवासम्बन्धी उजुरी भन्नाले कुनै जवाफ वा कारबाही अपेक्षा गरेका अवस्थामा त्यस्तो जवाफ वा कारबाही नगरिएकोमा दर्शाइने असन्तुष्टिको अभिव्यक्ति बुझिन्छ । वेबसाइटले काम नगरेकाले आफूले तलवको दरसम्बन्धी जानकारी भेट्न नसकेको बारेमा तपाईंले हामीलाई बताउँदा वा आफूले My account मा लग इन गर्न नसकेको कुरा जानकारी दिँदा वा FWO को कुनै कर्मचारीले सही व्यवहार नगरेको भनी गरिने उजुरीलाई यसका उदाहरणको रूपमा लिन सकिन्छ ।

समीक्षाको अनुरोध

तपाईंले FWO ले कुनै निर्णयका बारेमा पुनर्विचार गरोस् भनी अनुरोध गर्नुभयो वा FWO को प्रक्रिया र नीतिअनुरूप सो निर्णय गरिएको हो वा होइन भन्ने जानकारी माग्नुभयो भने तपाईंले समीक्षाको लागि अनुरोध गरिएको मानिन्छ । जस्तै, तपाईंले कुनै अनुसन्धानको निर्णयको वा सहायताको अनुरोधका सन्दर्भमा थप कारबाही नगर्ने निर्णयको बारेमा समीक्षा गर्न लगाउनुभयो तपाईंले समीक्षाको अनुरोध गरिएको मानिन्छ¹।

यसको अर्थ यो होइन की तपाईंको समस्याको बारेमा थप अनुसन्धान गरिन्छ वा नियमअनुसार छ वा छैन भन्ने कुरा यकिन गरिन्छ । तर हामी प्रचलित प्रक्रियाको पालना गरियो वा गरिएन र सम्बन्धित मुद्दाको पेसागत व्यवस्थापन भयो वा भन्ने कुराको समीक्षा गर्ने छौं ।

अपवादहरू

यो नीति निम्न अवस्थामा लागू हुँदैन:

- FWO का कर्मचारी वा टोली नेतासँग प्रत्यक्ष रूपमा उठाइएको सहज वातावरणमा समाधान हुन सक्ने साधारण समस्याहरू
- कानूनको पालनासम्बन्धी नोटिसको सामग्री वा उल्लंघन नीतिसँग सम्बन्धित सजायका सामग्री
- FWO का हालका/चालू मुद्दाहरू
- बाह्य न्यायिक निकाय वा अदालतले समाधान गरिसकेका मुद्दाहरू ।

प्रतिक्रिया र उजुरी विधिअन्तर्गत सेवासम्बन्धी साधारण सोधपुछका बारेमा प्रतिक्रिया दिन र उजुरी हाल्न मिल्दैन । कार्यस्थलमा हुने विवादसम्बन्धी सामान्य सुझाव वा सहायताको लागि कृपया [अनलाइन सोधपुछ](#) गर्नुहोस् ।

उजुरी गर्ने वा प्रतिक्रिया दिने तरिका

हुनता हामी जुन सुकै विधिबाट आएका प्रतिक्रिया र उजुरी स्वीकार गर्छौं । तर हामी तपाईंलाई FWO को [अनलाइन फाराम](#) प्रयोग गर्ने सिफारिस गर्छौं । यसले हामीलाई तपाईंको उजुरी वा प्रतिक्रियाको सम्बोधन केन्द्रीय रूपमा मुद्दा व्यवस्थापन प्रणालीबाट गर्न सहयोग गर्छ ।

प्रतिक्रिया पठाउँदा वा उजुरी गर्दा पर्याप्त जानकारी उपलब्ध गराउनुहोस् । यसले हामीलाई तपाईंको समस्या बुझ्न मद्दत गर्छ । हामी तपाईंलाई निम्न अनुरोध गर्छौं:

- सोधपुछको सन्दर्भ संख्या वा मुद्दा संख्या उपलब्ध गराउन
- के भयो, कहिले भयो, को-को समावेश थिए आदि जस्ता महत्वपूर्ण जानकारी समावेश गर्न
- आफ्नो FWO सँगको अन्तर्क्रियासम्बन्धी सबै सान्दर्भिक जानकारी उपलब्ध गराउन, र
- कुन प्रक्रियाको पालना गरिएन वा गलत तरिकाले पालना गरियो भन्ने जानकारी दिन ।

तपाईं हामीबाट के अपेक्षा गर्न सक्नुहुन्छ?

- हामी तपाईंसँग विनम्र भएर सम्मानका साथ व्यवहार गर्ने छौं ।
- हामी तपाईंका समस्याहरू सुन्ने छौं ।
- हामी तपाईंको समस्या समाधान गर्न उचित कदम चाल्ने छौं ।
- हामी तपाईंलाई तपाईंको मुद्दामा के कस्तो प्रगति भइरहेको छ भन्ने बारेमा जानकारी दिने छौं ।
- आफूले गल्ती गरेको पत्ता लागेका खण्डमा हामी तपाईंसँग क्षमा माग्ने छौं ।

¹ कुनै व्यक्तिले व्यवस्था गरिएको सहायताभन्दा बढी सहायता प्राप्त गर्न गर्ने अनुरोधलाई सहायताको अनुरोध भनिन्छ ।

हामी तपाईंसँग के अपेक्षा गर्छौं?

- हामीले जानकारी मागेका खण्डमा जानकारी दिने आदि जस्ता काम गरेर तपाईं यो प्रक्रियामा सक्रिय रूपमा सहभागी हुनुहुन्छ भन्ने ।
- तपाईं हामीसँग सम्मानजनक तरिकाले सञ्चार गर्नु हुन्छ भन्ने । कसैले पनि अपमानजनक वा धम्कीपूर्ण सञ्चार वा व्यवहार गर्न पाउँदैन ।
- प्रतिक्रिया वा उजुरी पठाइसकेपछि तपाईं उचित रूपमा आफ्नो मुद्दाको सन्दर्भमा फलो-अप गर्नु हुन्छ भन्ने ।

प्रतिक्रिया तथा उजुरी व्यवस्थापन विधि



प्राप्ति र स्वीकारोक्ति

हामी बिदाका दिनबाहेक सामान्यतया 2 दिनभित्र प्रतिक्रिया वा उजुरी प्राप्त गरेको जानकारी दिने छौं । आवश्यक भएमा हामी तपाईंलाई आफ्नो मुद्दाको सन्दर्भमा थप जानकारी प्रदान गर्ने अवसर पनि प्रदान गर्ने छौं ।

समयमा प्राप्त हुने प्रतिक्रिया र उजुरीले हामीलाई समस्या समाधान गर्ने तथा समयक्रमसँग देखा पर्ने आवश्यकताहरू पूरा गर्न मद्दत गर्छन् । मुद्दा कति पुरानो हो भन्ने कुराले के निर्णय गरिन्छ वा निर्णय गरिन्छ वा गरिँदैन भन्ने कुरामा असर गर्छ । सम्भव भएसम्म मूल निर्णय भएको 28 दिनभित्र समीक्षाको लागि अनुरोध गर्नु पर्छ ।

पहुँच

सबै प्रतिक्रिया र उजुरीलाई न्यायोचित र भेदभावरहित तरिकाले सम्बोधन गरिने छ । यी कुराको मूल्याङ्कन उपलब्ध जानकारी र प्रमाणका आधारमा गरिन्छ । प्राप्त भएको प्रतिक्रिया बेनामी छ भने सो प्रतिक्रियाको समीक्षा गरिने छ र त्यसबाट प्राप्त जानकारी गुणस्तर सुधार गर्ने प्रयोजनका लागि प्रयोग गरिने छ ।

प्रतिक्रिया र उजुरीको मूल्याङ्कन गर्दा हामी निम्न लगायतका सबै सान्दर्भिक कुराहरूमा ध्यान दिन्छौं:

- आरोप वा समस्याको गम्भीरता
- FWO ले गरेको निर्णय सही तरिकाले प्रवाह गरियो वा गरिएन भन्ने बारेमा जानकारी
- समस्या भएको अवधि
- यो मुद्दासँग सम्बन्धित सम्वेदनशीलता छ भने सोसम्बन्धी जानकारी
- प्रणालीगत वा प्रशासनिक समस्या हो वा होइन ।

हामी निम्न अवस्थामा प्रतिक्रिया वा उजुरी स्वीकार गर्दैनौं:

- आरोप यो नीतिको क्षेत्रभन्दा बाहिरको छ भने
- उजुरी आधारहीन छ र/वा पहिला नै गरिसकिएर समाधान पनि भइसकेको छ भने
- सम्बन्धित समस्या समाधान गर्ने अरू विधि (सामग्रीसम्बन्धी प्रतिवाद गर्ने/पालनासम्बन्धी नोटिस जारी गर्ने आदि) छन् भने, वा
- सो सन्दर्भमा समीक्षा भइसकेको छ भने ।

निश्चित परिस्थितिमा हामी तपाईंको समीक्षाको अनुरोध पूरा नगर्ने निर्णय गर्न सक्छौं । यस्तो भएमा हामी तपाईंलाई कारणसहित आफ्नो मुद्दाको सन्दर्भमा थप जानकारी प्रदान गर्ने अवसर पनि प्रदान गर्ने छौं ।

कारबाही

सबै मुद्दाहरू र निर्णयहरू ग्राहक व्यवस्थापन प्रणालीमा रेकर्ड गरिन्छ । यसले हामीलाई पारदर्शी, जबाफदेही भएर निष्पक्ष रूपमा प्रतिक्रिया तथा उजुरीको व्यवस्थापन गर्न मद्दत पुर्याउँछ ।

हामी सम्बन्धित मुद्दाको बारेमा सान्दर्भिक तथ्य संकलन गरी प्रक्रियागत निष्पक्षता सुनिश्चित गर्छौं । यसका लागि हामी तपाईंसँग सम्बन्धित प्रतिक्रिया तथा उजुरीको बारेमा थप जानकारी वा प्रमाण माग्ने सक्छौं ।

सान्दर्भिक जानकारी र प्रमाण प्राप्त गरिसकेपछि हामी कस्तो कदम चाल्ने भन्ने निर्णय गर्ने छौं ।

FWO ले गर्ने कारबाहीमा निम्न कुराहरू समावेश हुन सक्छन्:

- समस्या स्वीकार गर्ने
- सो समस्या उचित व्यावसायिक क्षेत्र, विशेष न्यायपालिका वा अन्य संयन्त्र वा अर्को एजेन्सीमा पठाउने
- थप जानकारी वा सहायता प्रदान गर्ने
- निर्णयको बारेमा पुनर्विचार गर्ने ।

प्रायजसो अवस्थामा प्रतिक्रिया सुरुमा सम्बन्धित FWO को व्यावसायिक क्षेत्रले हेर्ने छ । यसमा FWO ले गरेको निर्णय सही तरिकाले सञ्चार गरियो वा गरिएन भन्ने कुराको पुनर्विचार गर्ने लगायतका कुराहरू समावेश हुन्छ ।

तपाईंको प्रतिक्रिया वा उजुरी समाधान हुन सकेन भने हामी अझ विस्तृत आन्तरिक समीक्षा गर्न सक्छौं । यस्तो समीक्षा तपाईंको अनुरोध प्राप्त भएको मितिले 3 महिनाभित्र गरिने छ । तर यसमा समीक्षाको जटिलता र प्रकृतिले पनि प्रभाव पार्ने छ र यो समय तलमाथि हुन सक्छ । समीक्षा जटिल छ र/वा यो समीक्षा गर्न अपेक्षित समयभन्दा बढी लाग्छ भने हामी तपाईंलाई तपाईंको मुद्दामा के कस्तो प्रगति भइरहेको छ भन्ने बारेमा जानकारी दिने छौं ।

तपाईंको उजुरी वा समीक्षाको अनुरोधका बारेमा निर्णय गरिसकेपछि हामी तपाईंलाई निर्णयको बारेमा र तपाईंको सन्दर्भमा लागू हुन्छ भने तपाईं के गर्न सक्नुहुन्छ भन्ने बारेमा जानकारी दिने छौं ।

गोपनीयता

हामी तपाईंको गोपनीयता कायम राख्न प्रतिबद्ध छौं । तपाईं FWO ले गोपनीयतालाई कसरी लिन्छ भन्ने बारेमा जान्न चाहनुहुन्छ भने तपाईं हाम्रो [गोपनीयता नीति](#) डाउनलोड गर्न सक्नुहुन्छ ।

तपाईं बेनामी रूपले वा अर्कै नामबाट प्रतिक्रिया दिन सक्नुहुन्छ तर यसले हामीलाई समस्या पहिचान गर्न र तपाईंको मुद्दा सही तरिकाले व्यवस्थित गरियो वा गरिएन भन्ने कुरा निकर्षाल गर्न मुस्किल पार्छ ।

अथवा तेस्रो पक्षले पनि तपाईंको तर्फबाट प्रतिक्रिया पेश गर्न वा प्रतिनिधिको रूपमा काम गर्न सक्छन् । तेस्रो पक्षले तपाईंको तर्फबाट कारबाही अगाडि बढाउने हो भने हामीसँग तपाईंको अनुमति (नाबालक हुनुहुन्छ वा जोखिममा रहेको कर्मचारी हुनुहुन्छ भने पनि) र सम्बन्धित तेस्रो पक्षको सम्पर्क जानकारी हुनु पर्छ । कृपया यसो गरेका खण्डमा तपाईंको प्रतिनिधिले यो मुद्दामा मात्र तपाईंको पक्षबाट कारबाही अगाडि बढाउन पाउने छन् भन्ने कुरा बुझ्नुहोस् ।

अतिरिक्त प्रतिक्रिया विकल्प

तपाईं तपाईंको मुद्दाको सन्दर्भमा हामीले गरेको निर्णयको बारेमा सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने कृपया लिखित रूपमा, फोनबाट वा व्यक्तिगत रूपमा वा अनलाइन फाराम भरेर [Commonwealth Ombudsman](#) लाई सम्पर्क गर्नुहोस् ।

टेलिफोन: 1300 362 072

इमेल: ombudsman@ombudsman.gov.au

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

पत्राचार ठेगाना: GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

सम्बन्धित कागजातहरू

यो नीति निम्न कागजातसँग पढ्ने हिसाबले बनाइएको हो:

- [FWO's Compliance & Enforcement Policy](#)
- [Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Complaint Handling](#)
- [Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Managing Unreasonable Complainant Conduct](#)
- [FWO Customer Service Charter](#)
- [FWO Privacy Policy](#)