

นโยบายการจัดการข้อเสนอแนะ

และข้อร้องเรียน



## สารบัญ

[สารบัญ 2](#_Toc128469348)

[วัตถุประสงค์ของนโยบาย 3](#_Toc128469349)

[ขอบเขต 3](#_Toc128469350)

[ข้อเสนอแนะ 3](#_Toc128469351)

[การร้องเรียนเรื่องการบริการ 3](#_Toc128469352)

[ขอตรวจสอบ 4](#_Toc128469353)

[การยกเว้น 4](#_Toc128469354)

[เพื่อยื่นข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน 4](#_Toc128469355)

[เราจัดการกับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนอย่างไร 5](#_Toc128469356)

[ได้รับและแจ้งว่าได้รับ 5](#_Toc128469357)

[ประเมิน 5](#_Toc128469358)

[ดำเนินการ 6](#_Toc128469359)

[ความเป็นส่วนตัว 6](#_Toc128469360)

[ตัวเลือกข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 7](#_Toc128469361)

[เอกสารที่เกี่ยวข้อง 7](#_Toc128469362)

## วัตถุประสงค์ของนโยบาย

Fair Work Ombudsman (FWO) เป็นหน่วยงานอิสระตามกฎหมายที่จัดตั้งขึ้นตาม Fair Work Act 2009 (Cth) (FW Act) วัตถุประสงค์ของนโยบายข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (นโยบาย) คือเพื่อให้ข้อมูลที่ง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับวิธีที่ FWO ตอบสนองต่อข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของเรา

FWO มุ่งมั่นที่จะปรับปรุงบริการของเรา ข้อเสนอแนะช่วยให้เราปรับปรุงบริการของเรา และตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของชุมชน ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีค่าที่เราสามารถใช้ได้ เพื่อปรับปรุงประสบการณ์ และความพึงพอใจของลูกค้าในอนาคต และช่วยให้เรารู้ว่าเราทำอะไรได้ดีและเราต้องเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง

ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจัดการโดยทีมที่แยกต่างหากภายใน FWO ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบคำชมเชย หรือเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับบริการที่ FWO นำเสนอ

## ขอบเขต

คุณสามารถติดต่อ FWO เพื่อแจ้งข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนด้านบริการ หรือคำขอให้ตรวจสอบเรื่องของคุณ

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะคือการอธิบายเกี่ยวกับการบริการของ FWO จากลูกค้าหรือบุคคลภายนอกอื่น ๆ ที่ไม่คาดหวังให้มีการดำเนินการและ/หรือการตอบกลับ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจหรือไม่พอใจกับคำถามหรือข้อมูลใน Fair Work Infoline ที่คุณได้อ่านบนเว็บไซต์ของเรา [fairwork.gov.au](http://www.fairwork.gov.au)

ข้อเสนอแนะที่คุณส่งมา ช่วยให้เราสามารถระบุปัญหาทั่วไปหรือปัญหาเฉพาะเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการที่อาจเกิดขึ้น เพื่อยืนยันว่าเราได้ดำเนินการตาม [นโยบายการปฏิบัติตามข้อกำหนดและการบังคับใช้ของ FWO](https://www.fairwork.gov.au/sites/default/files/migration/725/compliance-and-enforcement-policy.pdf) และเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อยู่ใน [fairwork.gov.au](http://www.fairwork.gov.au) นั้นถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อชุมชน

### การร้องเรียนเรื่องการบริการ

หากคุณเชื่อว่าเราไม่เป็นไปตามความคาดหวังของคุณหรือไม่ได้ดำเนินการตามที่ระบุไว้ใน [กฎบัตรการบริการลูกค้า](https://www.fairwork.gov.au/about-us/our-role-and-purpose/our-priorities/our-commitment-to-you#customer-service-charter) เราสนับสนุนสิทธิ์ของคุณในการร้องเรียนเรื่องการบริการ การร้องเรียนเรื่องการบริการเป็นการแสดงออกถึงความไม่พอใจในบางแง่มุมของการบริการของเรา ที่คาดหวังถึงการตอบสนองหรือผลลัพธ์ ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณแจ้งให้เราทราบว่าคุณไม่พบอัตราค่าจ้างของคุณเนื่องจากเว็บไซต์ใช้งานไม่ได้ แสดงว่าคุณมีปัญหาในการลงชื่อเข้าใช้ My account หรือเจ้าหน้าที่ FWO ไม่ได้ดำเนินการอย่างเหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือ ในการสอบถามของคุณ

### ขอตรวจสอบ

การขอให้ตรวจสอบคือการแสดงออกถึงความไม่พอใจที่คุณต้องการให้ FWO ประเมินการตัดสินใจอีกครั้ง และพิจารณาว่าเรื่องของคุณได้รับการจัดการตามกระบวนการและนโยบายของ FWO หรือไม่ ตัวอย่างคือการขอให้เราตรวจสอบผลการสอบสวน หรือการตัดสินใจที่จะไม่ดำเนินการใด ๆ เพิ่มเติม เกี่ยวกับคำร้องขอความช่วยเหลือ[[1]](#footnote-2)

สิ่งสำคัญคือต้องทราบว่า นี่ไม่ได้หมายความว่าเรื่องของคุณจะถูกส่งต่อเพื่อการสอบสวนเพิ่มเติมหรือการดำเนินการตามข้อกำหนด อย่างไรก็ตาม เราจะตรวจสอบและประเมินว่าได้มีการปฏิบัติตามกระบวนการที่เกี่ยวข้องหรือไม่ และเรื่องดังกล่าวได้รับการจัดการอย่างมืออาชีพหรือไม่

## การยกเว้น

นโยบายนี้ไม่บังคับใช้กับ

* ปัญหาเล็กน้อยที่แจ้งโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ FWO หรือหัวหน้าทีม ซึ่งสามารถแก้ไขได้ในระหว่างการปฏิสัมพันธ์ตามปกติ
* เนื้อหาของประกาศการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งการละเมิด
* เรื่องปัจจุบัน/ต่อเนื่องของ FWO
* เรื่องที่จัดการก่อนหน้านี้/ในปัจจุบันโดยหน่วยงานภายนอก คณะกรรมการพิจารณาเรื่องทางปกครอง หรือศาล

การสอบถามเกี่ยวกับบริการทั่วไป ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงานด้านข้อเสนอแนะและการร้องเรียน สำหรับคำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในที่ทำงานหรือความช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อพิพาทในที่ทำงาน โปรดส่ง [การสอบถามออนไลน์](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)

## เพื่อยื่นข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน

เราสามารถรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางใดก็ได้ แต่เราขอแนะนำให้คุณใช้ [แบบฟอร์มออนไลน์](https://services.fairwork.gov.au/feedback/submit-a-feedback) ของ FWO วิธีนี้ช่วยให้เรา มั่นใจได้ว่าข้อเสนอแนะได้รับการจัดการจากส่วนกลางในระบบการจัดการเคสของเรา

เมื่อยื่นข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของคุณ โปรดระบุข้อมูลที่เพียงพอเพื่อให้เราเข้าใจข้อกังวลของคุณ เราขอให้คุณ

* ระบุหมายเลขอ้างอิงการสอบถามหรือหมายเลขเรื่อง
* พิจารณาประเด็นสำคัญ (เช่น เกิดอะไรขึ้น สถานการณ์เกิดขึ้นเมื่อใด ใครเกี่ยวข้อง)
* ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการโต้ตอบกับ FWO ของคุณทั้งหมด และ
* แจ้งให้เราทราบว่าส่วนใดของกระบวนการที่ไม่ได้รับการปฏิบัติตามหรือดำเนินการอย่างเหมาะสม

คาดหวังอะไรจากเราได้บ้าง

* เราจะปฏิบัติต่อคุณด้วยความสุภาพ ความเห็นอกเห็นใจ และความเคารพ
* เราจะรับฟังข้อกังวลของคุณ
* เราจะดำเนินการตามสมควรเพื่อแก้ไขปัญหาของคุณ
* เราจะแจ้งความคืบหน้าให้คุณทราบ
* เราจะขออภัยหากเราทำผิด

เราคาดหวังอะไรจากคุณ

* การที่คุณมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน เช่น การให้ความร่วมมือกับการขอข้อมูลหรือหลักฐานใด ๆ
* ว่าคุณมีส่วนร่วมและสื่อสารกับเราด้วยความเคารพ จะไม่มีการยอมรับการติดต่อหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือคุกคาม
* ให้คุณติดต่อเพื่อติดตามผลและร้องขอได้ตามสมควรหลังจากให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนเบื้องต้นเท่านั้น

## เราจัดการกับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนอย่างไร

### ได้รับและแจ้งว่าได้รับ

เราจะมีการยืนยันว่าได้รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยทั่วไปภายใน 2 วันทำการ ถ้าจำเป็น เราจะให้โอกาสคุณในการให้ข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของคุณ

ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่ทันท่วงทีช่วยให้เราตอบสนองและจัดการปัญหาและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น ปัญหายิ่งนานไปอาจส่งผลต่อผลลัพธ์ที่อาจแก้ไขได้หรือวิธีแก้ปัญหาที่ใช้อยู่ หากเป็นไปได้ ควรส่งคำขอให้ตรวจสอบภายใน 28 วัน นับจากวันที่มีคำตัดสินเดิม

### ประเมิน

ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนทั้งหมดจะได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและเป็นกลาง การประเมินเรื่องเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อมูล และหลักฐานที่มีอยู่ หากข้อเสนอแนะเป็นแบบไม่ระบุตัวตน ข้อเสนอแนะนั้นจะได้รับการตรวจสอบและพิจารณาเพื่อโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินการ แต่จะไม่ดำเนินการใด ๆ เพิ่มเติม

ในการประเมินข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน เราพิจารณาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึง

* ความร้ายแรงของข้อกล่าวหาหรือข้อกังวล
* การตัดสินใจของ FWO ได้รับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่
* นานแค่ไหนแล้วที่ปัญหาเกิดขึ้น
* ความละเอียดอ่อนใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้
* มีปัญหาเกี่ยวกับระบบหรือการบริหารหรือไม่

เราจะไม่รับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่

* ข้อกล่าวหาอยู่นอกเหนือขอบเขตของนโยบายนี้
* การร้องเรียนนั้นเป็นการก่อกวนและ/หรือได้รับการหยิบยกขึ้นมาแล้วและดำเนินการอย่างเหมาะสมไปแล้ว
* มีกระบวนการอื่น ๆ เพื่อแก้ไขข้อกังวลอยู่แล้ว (เช่น การโต้แย้งเนื้อหา/การออกใบแจ้งให้ปฏิบัติตาม) หรือ
* การพิจารณาเรื่องนี้เสร็จสิ้นไปแล้ว

ในบางกรณี เราอาจตัดสินใจไม่รับคำขอให้ตรวจสอบการร้องเรียนของคุณ ถ้าเกิดขึ้น เราจะอธิบายสาเหตุ และให้โอกาสคุณในการให้ข้อมูลเพิ่มเติม

###  ดำเนินการ

เรื่องทั้งหมดจะถูกบันทึกไว้ในระบบการจัดการลูกค้าของเรา โดยมีการบันทึกการตัดสินใจทั้งหมดเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นแนวทางที่โปร่งใส มีความรับผิดชอบ และสม่ำเสมอในการจัดการข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เรารับประกันความยุติธรรมของกระบวนการโดยการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจประเด็นต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมถึงการขอให้คุณให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือหลักฐานสนับสนุนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของคุณ

เมื่อเราได้รวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้องแล้ว เราจะตัดสินใจเรื่องการดำเนินการและการตอบสนองให้เหมาะสมที่สุด

การดำเนินการ FWO อาจรวมถึง

* รับทราบปัญหา
* ส่งเรื่องต่อไปยังแผนกดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ต่อสภานิติบัญญัติเฉพาะทางหรือกระบวนการ/กลไกอื่น ๆ หรือไปยังหน่วยงานอื่น
* ให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือเพิ่มเติม
* ทบทวนการตัดสินใจ

ในกรณีส่วนใหญ่ ข้อคิดเห็นจะได้รับการพิจารณาในขั้นต้นโดยแผนกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ของ FWO ซึ่งอาจรวมถึง แต่ไม่จำกัดเพียงการพิจารณาใหม่เกี่ยวกับการตัดสินใจ หรือว่าการตัดสินใจของ FWO ได้รับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

หากข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของคุณไม่สามารถแก้ไขได้ เราอาจดำเนินการตรวจสอบภายในอย่างละเอียดมากขึ้น โดยทั่วไปการตรวจสอบอย่างเป็นทางการจะเสร็จสิ้นภายใน 3 เดือนนับจากวันที่ได้รับคำขอ อย่างไรก็ตาม การตรวจสอบจะขึ้นอยู่กับความซับซ้อนและลักษณะของการตรวจสอบและกรอบเวลาอาจแตกต่างกันไป หากการตรวจสอบมีความซับซ้อนและ/หรือใช้เวลานานกว่าที่คาดไว้ เราจะแจ้งความคืบหน้าให้คุณทราบเป็นประจำ

เมื่อการร้องเรียนหรือคำร้องขอให้ตรวจสอบของคุณเสร็จสิ้นแล้ว คุณจะได้รับแจ้งผลและได้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนถัดไปสำหรับคุณ หากเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของคุณ

## ความเป็นส่วนตัว

เรามีความมุ่งมั่นที่จะปกป้องความเป็นส่วนตัวของคุณ หากคุณต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่ FWO จัดการเรื่องความเป็นส่วนตัว คุณสามารถดาวน์โหลด [นโยบายความเป็นส่วนตัว](https://www.fairwork.gov.au/about-us/our-policies#privacy) ของเรา

คุณสามารถให้ข้อเสนอแนะโดยไม่ระบุตัวตนหรือใช้นามแฝงได้ อย่างไรก็ตาม การทำเช่นนี้จะทำให้เราไม่สามารถระบุเรื่องของคุณ และประเมินว่าได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับกระบวนการปกติของเราหรือไม่

อีกทางหนึ่ง บุคคลที่สามสามารถส่งข้อเสนอแนะในนามของคุณหรือเป็นตัวแทนของคุณ แต่พวกเราต้องได้รับการอนุญาตจากคุณ (รวมถึงจากผู้เยาว์และพนักงานที่มีความเปราะบาง) ในการให้บุคคลที่สามดำเนินการในนามของคุณพร้อมกับข้อมูลติดต่อของพวกเขา โปรดทราบว่าตัวแทนของคุณจะสามารถดำเนินการได้ในเรื่องนี้เท่านั้น

## ตัวเลือกข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

หากคุณไม่พอใจกับวิธีที่เราจัดการกับข้อกังวลของคุณ คุณสามารถติดต่อ [Commonwealth Ombudsman](http://www.ombudsman.gov.au/) เป็นลายลักษณ์อักษร ทางโทรศัพท์ ด้วยตนเอง หรือผ่านแบบฟอร์มออนไลน์

โทร 1300 362 072

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ombudsman@ombudsman.gov.au

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

ไปรษณีย์ GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

## เอกสารที่เกี่ยวข้อง

นโยบายนี้ออกแบบมาเพื่อให้อ่านร่วมกับ

* [นโยบายการปฏิบัติตามและการบังคับใช้ของ FWO](https://www.fairwork.gov.au/sites/default/files/migration/725/compliance-and-enforcement-policy.pdf)
* [แนวทางปฏิบัติที่ดีกว่าของ Commonwealth Ombudsman เพื่อการจัดการข้อร้องเรียน](https://www.ombudsman.gov.au/publications/better-practice-guides/Better-practice-complaint-handling-guide)
* [แนวทางปฏิบัติที่ดีกว่าของ Commonwealth Ombudsman ในการจัดการพฤติกรรมการร้องเรียนที่ไม่สมควร](https://www.ombudsman.gov.au/__data/assets/pdf_file/0022/35617/NSW-Ombudsmans-Managing-Unreasonable-Complainant-Conduct-guide.pdf)
* [กฎบัตรการบริการลูกค้า FWO](https://www.fairwork.gov.au/about-us/our-role-and-purpose/our-priorities/our-commitment-to-you#customer-service-charter)
* [นโยบายความเป็นส่วนตัวของ FWO](https://www.fairwork.gov.au/sites/default/files/migration/725/Privacy-policy-Dec-2020.docx)
1. การขอความช่วยเหลือคือการที่แต่ละคนขอความช่วยเหลือที่อยู่นอกเหนือไปจากคำแนะนำ [↑](#footnote-ref-2)