

# นโยบายการจัดการข้อเส นอแนะ และข้อร้องเรียน



## สารบัญ

|                                                   |   |
|---------------------------------------------------|---|
| สารบัญ .....                                      | 2 |
| วัตถุประสงค์ของนโยบาย .....                       | 3 |
| ขอบเขต .....                                      | 3 |
| ข้อเสนอแนะ.....                                   | 3 |
| การร้องเรียนเรื่องบริการ .....                    | 3 |
| ขอตรวจสอบ.....                                    | 4 |
| การยกเว้น .....                                   | 4 |
| เพื่อยื่นข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน .....         | 4 |
| เราจัดการกับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนอย่างไร..... | 5 |
| ได้รับและแจ้งว่าได้รับ .....                      | 5 |
| ประเมิน .....                                     | 5 |
| ดำเนินการ.....                                    | 6 |
| ความเป็นส่วนตัว .....                             | 6 |
| ตัวเลือกข้อเสนอแนะเพิ่มเติม .....                 | 7 |
| เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....                          | 7 |

## วัตถุประสงค์ของนโยบาย

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

FWO มุ่งมั่นที่จะปรับปรุงบริการของเรา ข้อเสนอแนะช่วยให้เราปรับปรุงบริการของเรา และตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของชุมชน ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีค่าที่เราสามารถใช้ได้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและความพึงพอใจของลูกค้าในอนาคต และช่วยให้เรารู้ว่าเราทำอะไรได้ดีและเราต้องเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง

ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจัดการโดยทีมที่แยกต่างหากภายใน FWO ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบคำชมเชยหรือเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับบริการที่ FWO นำเสนอ

## ขอบเขต

คุณสามารถติดต่อ FWO เพื่อแจ้งข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนด้านบริการ หรือคำขอให้ตรวจสอบเรื่องของคุณ



### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะคือการอธิบายเกี่ยวกับการบริการของ FWO จากลูกค้าหรือบุคคลภายนอกอื่น ๆ

ที่ไม่คาดหวังให้มีการดำเนินการและ/หรือการตอบกลับ

ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจหรือไม่พอใจกับคำถามหรือข้อมูลใน Fair Work Infoline

ที่คุณได้อ่านบนเว็บไซต์ของเรา [fairwork.gov.au](http://fairwork.gov.au)

ข้อเสนอแนะที่คุณส่งมา ช่วยให้เราสามารถระบุปัญหาทั่วไปหรือปัญหาเฉพาะเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการที่อาจเกิดขึ้น เพื่อยืนยันว่าเราได้ดำเนินการตาม [นโยบายการปฏิบัติตามข้อกำหนดและการบังคับใช้ของ FWO](#)

และเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อยู่ใน [fairwork.gov.au](http://fairwork.gov.au) นั้นถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อชุมชน

### การร้องเรียนเรื่องบริการ

หากคุณเชื่อว่าเราไม่เป็นไปตามความคาดหวังของคุณหรือไม่ได้ดำเนินการตามที่ระบุไว้ใน [กฎบัตรการบริการลูกค้า](#)

เราสนับสนุนสิทธิของคุณในการร้องเรียนเรื่องบริการ

การร้องเรียนเรื่องบริการเป็นการแสดงออกถึงความไม่พอใจในบางแง่มุมของการบริการของเรา

ที่คาดหวังถึงการตอบสนองหรือผลลัพธ์ ตัวอย่างเช่น

เมื่อคุณแจ้งให้เราทราบว่า你不พบอัตราค่าจ้างของคุณเนื่องจากเว็บไซต์ใช้งานไม่ได้

แสดงว่าคุณมีปัญหาในการลงชื่อเข้าใช้ My account หรือเจ้าหน้าที่ FWO

ไม่ได้ดำเนินการอย่างเหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือ ในการสอบถามของคุณ

## ขอตรวจสอบ

การขอให้ตรวจสอบคือการแสดงออกถึงความไม่พอใจที่คุณต้องการให้ FWO ประเมินการตัดสินใจอีกครั้ง และพิจารณาว่าเรื่องของคุณได้รับการจัดการตามกระบวนการและนโยบายของ FWO หรือไม่ ตัวอย่างคือการขอให้เราตรวจสอบผลการสอบสวน หรือการตัดสินใจที่จะไม่ดำเนินการใด ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับคำร้องขอความช่วยเหลือ<sup>1</sup>

สิ่งสำคัญคือต้องทราบว่า

นี้ไม่ได้หมายความว่าเรื่องของคุณจะถูกส่งต่อเพื่อการสอบสวนเพิ่มเติมหรือการดำเนินการตามข้อกำหนด อย่างไรก็ตาม เราจะตรวจสอบและประเมินว่าได้มีการปฏิบัติตามกระบวนการที่เกี่ยวข้องหรือไม่ และเรื่องดังกล่าวได้รับการจัดการอย่างมีอาชีพหรือไม่

## การยกเว้น

นโยบายนี้ไม่บังคับใช้กับ

- ปัญหาเล็กน้อยที่แจ้งโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ FWO หรือหัวหน้าทีม ซึ่งสามารถแก้ไขได้ในระหว่างการปฏิบัติงานตามปกติ
- เนื้อหาของประกาศการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือบทโทษที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งการละเมิด
- เรื่องปัจจุบัน/ต่อเนื่องของ FWO
- เรื่องที่จัดการก่อนหน้านี้/ในปัจจุบันโดยหน่วยงานภายนอก คณะกรรมการพิจารณาเรื่องทางปกครอง หรือศาล

การสอบถามเกี่ยวกับบริการทั่วไป ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงานด้านข้อเสนอแนะและการร้องเรียน สำหรับคำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในที่ทำงานหรือความช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อพิพาทในที่ทำงาน โปรดส่ง [การสอบถามออนไลน์](#)

## เพื่อยื่นข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน

เราสามารถรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางใดก็ได้ แต่เราขอแนะนำให้คุณใช้ [แบบฟอร์มออนไลน์](#) 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
- เราจะขอภัยหากเราทำผิด

---

<sup>1</sup> การขอความช่วยเหลือคือการที่แต่ละคนขอความช่วยเหลือที่อยู่นอกเหนือไปจากคำแนะนำ

เราคาดหวังอะไรจากคุณ

- การที่คุณมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน เช่น การให้ความร่วมมือกับการขอข้อมูลหรือหลักฐานใด ๆ
- ว่าคุณมีส่วนร่วมและสื่อสารกับเราด้วยความเคารพ  
จะไม่มี การยอมรับการติดต่อหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือคุกคาม
- ให้คุณติดต่อเพื่อติดตามผลและร้องขอได้ตามสมควรหลังจากให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนเบื้องต้นเท่านั้น

## เราจัดการกับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนอย่างไร



### ได้รับและแจ้งว่าได้รับ

เราจะมีที่ยืนยันว่าได้รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยทั่วไปภายใน 2 วันทำการ ถ้าจำเป็น เราจะให้โอกาสคุณในการให้ข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของคุณ

ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่ทันท่วงทีช่วยให้เราตอบสนองและจัดการปัญหาและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น ปัญหาที่ยังนานไปอาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ที่อาจแก้ไขได้หรือวิธีแก้ปัญหาก็ยังอยู่ 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 และสม่ำเสมอในการจัดการข้อเสนอนี้และข้อร้องเรียน

เรารับประกันความยุติธรรมของกระบวนการโดยการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจประเด็นต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมถึงการขอให้คุณให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือหลักฐานสนับสนุนเกี่ยวกับข้อเสนอนี้หรือข้อร้องเรียนของคุณ

เมื่อเราได้รวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้องแล้ว เราจะตัดสินใจเรื่องการดำเนินการและการตอบสนองที่เหมาะสมที่สุด

การดำเนินการ FWO อาจรวมถึง

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

ในกรณีส่วนใหญ่ ข้อคิดเห็นจะได้รับการพิจารณาในขั้นต้นโดยแผนกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ของ FWO ซึ่งอาจรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการพิจารณาใหม่เกี่ยวกับการตัดสินใจ หรือว่าการตัดสินใจของ FWO ได้รับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

หากข้อเสนอนี้หรือข้อร้องเรียนของคุณไม่สามารถแก้ไขได้ เราอาจดำเนินการตรวจสอบภายในอย่างละเอียดมากขึ้น โดยทั่วไปการตรวจสอบอย่างเป็นทางการจะเสร็จสิ้นภายใน 3 เดือนนับจากวันที่ได้รับคำขอ อย่างไรก็ตาม การตรวจสอบจะขึ้นอยู่กับความซับซ้อนและลักษณะของการตรวจสอบและกรอบเวลาอาจแตกต่างกันไป หากการตรวจสอบมีความซับซ้อนและ/หรือใช้เวลานานกว่าที่คาดไว้ เราจะแจ้งความคืบหน้าให้คุณทราบเป็นประจำ

เมื่อการร้องเรียนหรือคำร้องขอให้ตรวจสอบของคุณเสร็จสิ้นแล้ว คุณจะได้รับแจ้งผลและได้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนถัดไปสำหรับคุณ หากเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของคุณ

## ความเป็นส่วนตัว

เรามีความมุ่งมั่นที่จะปกป้องความเป็นส่วนตัวของคุณ หากคุณต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่ FWO จัดการเรื่องความเป็นส่วนตัว คุณสามารถดาวน์โหลด [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#) ของเรา

คุณสามารถให้ข้อเสนอนี้โดยไม่ระบุตัวตนหรือใช้นามแฝงได้ อย่างไรก็ตาม การทำเช่นนี้จะทำให้เราไม่สามารถระบุเรื่องของคุณ และประเมินว่าได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับกระบวนการปกติของเราหรือไม่

อีกทางหนึ่ง บุคคลที่สามารถส่งข้อเสนอนี้ในนามของคุณหรือเป็นตัวแทนของคุณ แต่พวกเขาต้องได้รับการอนุญาตจากคุณ (รวมถึงจากผู้เยาว์และพนักงานที่มีความเปราะบาง) ในการให้บุคคลที่สามารถดำเนินการในนามของคุณพร้อมกับข้อมูลติดต่อของพวกเขา โปรดทราบว่าตัวแทนของคุณจะสามารถดำเนินการได้ในเรื่องนี้เท่านั้น

## ตัวเลือกข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

หากคุณไม่พอใจกับวิธีที่เราจัดการกับข้อกังวลของคุณ คุณสามารถติดต่อ [Commonwealth Ombudsman](#) เป็นลายลักษณ์อักษร ทางโทรศัพท์ ด้วยตนเอง หรือผ่านแบบฟอร์มออนไลน์

โทร 1300 362 072

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto: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](#)
- [แนวทางปฏิบัติที่ดีกว่าของ Commonwealth Ombudsman เพื่อการจัดการข้อร้องเรียน](#)
- [แนวทางปฏิบัติที่ดีกว่าของ Commonwealth Ombudsman ในการจัดการพฤติกรรมการร้องเรียนที่ไม่สมควร](#)
- [กฎบัตรการบริการลูกค้า FWO](#)
- [นโยบายความเป็นส่วนตัวของ FWO](#)