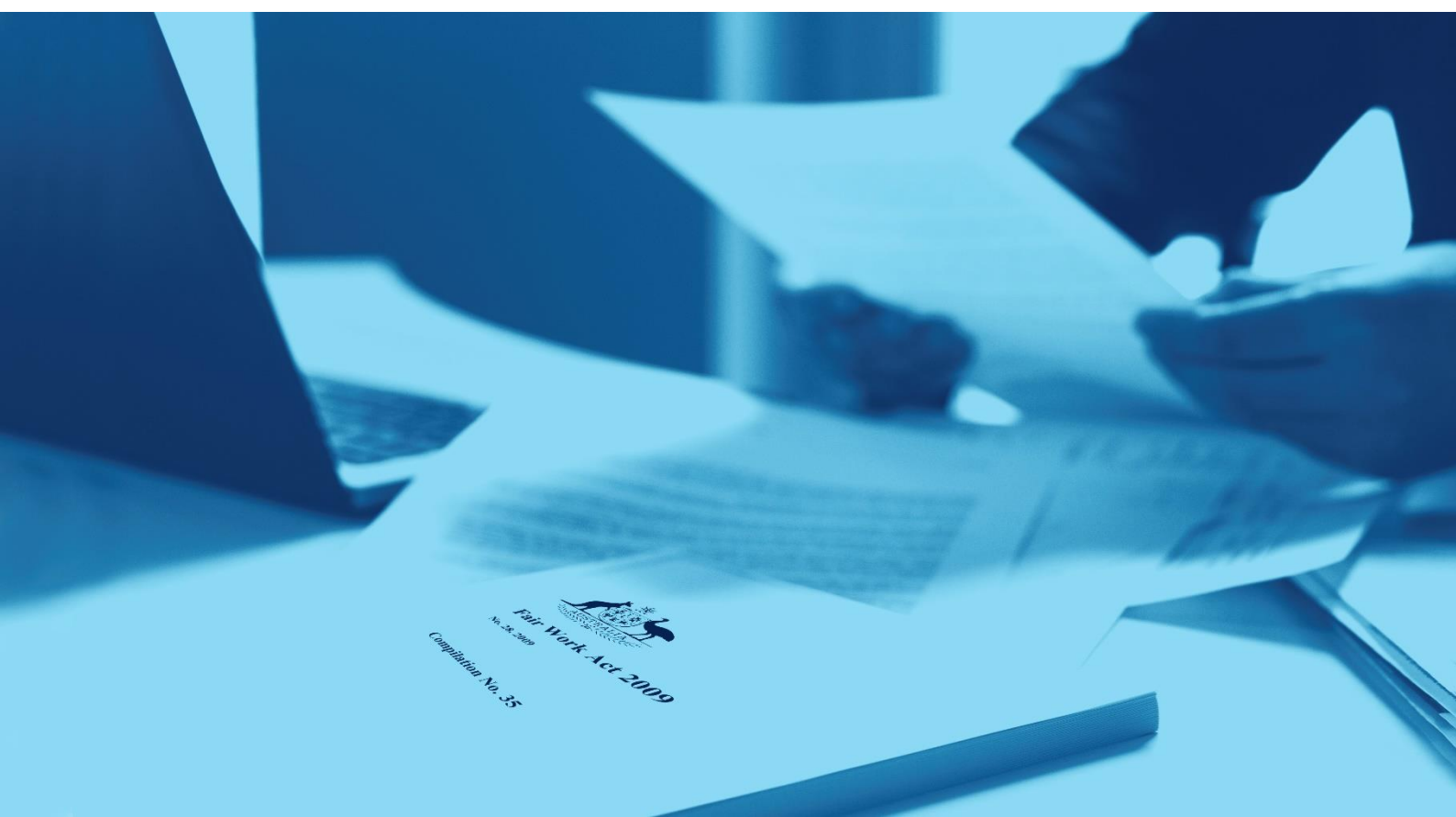


Chính sách Quản lý Phản hồi và Khiếu nại



Mục lục

Mục lục.....	2
Mục tiêu của chính sách	3
Phạm Vi	3
Phản hồi	3
Khiếu nại về Dịch vụ	3
Yêu cầu Thủ tục Tái xét	4
Loại trừ.....	4
Gửi phản hồi hoặc khiếu nại	4
Cách chúng tôi xử lý phản hồi và khiếu nại	5
Nhận & báo nhận	5
Đánh giá	5
Hành động.....	6
Quyền riêng tư.....	6
Các phương pháp phản hồi khác	7
Tài liệu liên quan	7

Mục tiêu của chính sách

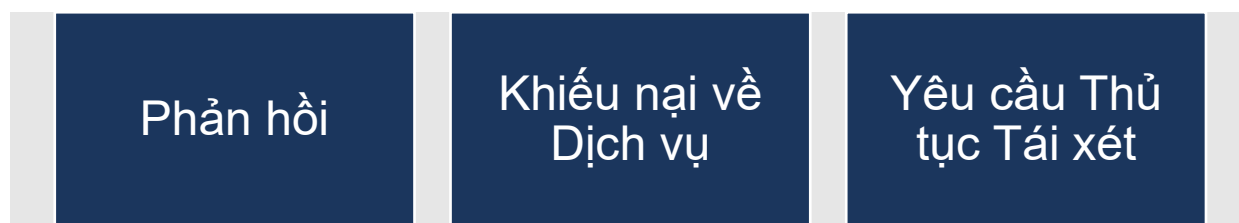
Fair Work Ombudsman (FWO) tức Ủy Ban Thanh Tra Công Bằng Lao Động là một cơ quan pháp định độc lập được thiết lập dưới Đạo Luật Công Bằng Lao Động 2009 (Fair Work Act 2009) (luật Liên bang) (Đạo luật CBLĐ). Mục tiêu của Chính sách Phản hồi và Khiếu nại (Chính sách) là nhằm cung cấp thông tin để hiểu và rõ ràng về cách FWO ứng phó với những lời phản hồi và khiếu nại về các dịch vụ của chúng tôi.

FWO cam kết cải thiện chất lượng dịch vụ của chúng tôi. Phản hồi giúp chúng tôi nâng cấp các dịch vụ và đáp ứng các nhu cầu và mong đợi của cộng đồng. Phản hồi và khiếu nại cung cấp thông tin quan trọng mà chúng tôi có thể dùng để cải thiện trải nghiệm và sự thỏa mãn của khách hàng sau này, và cho chúng tôi biết những gì chúng tôi đang làm tốt và những gì cần được thay đổi.

Phản hồi và khiếu nại được quản lý bởi một đội riêng biệt trong cơ quan FWO là bộ phận có trách nhiệm xem xét các lời khen hay phàn nàn về các dịch vụ do FWO cung cấp.

Phạm Vi

Quý vị có thể liên lạc FWO để phản hồi, khiếu nại về dịch vụ hoặc yêu cầu vấn đề của mình được xét lại:



Phản hồi

Phản hồi là sự bình luận của khách hàng về các dịch vụ của FWO hoặc từ các cơ quan bên ngoài mà không cần có hành động và/hoặc trả lời lại. Điều này có thể liên quan đến việc quý vị hài lòng hay cảm thấy bất mãn khi gọi đến đường dây Thông tin Công bằng Lao động khi có vấn đề thắc mắc hoặc với thông tin quý vị đọc trên trang mạng của chúng tôi tại fairwork.gov.au.

Phản hồi quý vị cung cấp giúp chúng tôi nhận ra mọi vấn đề chung hay cụ thể về khả năng có thể cải thiện dịch vụ, để kiểm lại xem chúng tôi đã hành động theo đúng với [FWO Compliance and Enforcement Policy](#) (Chính sách về Tuân thủ và Thi hành luật lệ của FWO), và để đảm bảo thông tin trên trang mạng fairwork.gov.au là chính xác và hữu ích cho cộng đồng.

Khiếu nại về Dịch vụ

Khi quý vị tin rằng chúng tôi đã không đáp ứng được sự mong đợi của quý vị hoặc chúng tôi đã làm không đúng với những gì được trình bày trong [Customer Service Charter](#) (Hiến chương Phục vụ Khách hàng), thì chúng tôi ủng hộ việc quý vị có quyền khiếu nại về dịch vụ. Khiếu nại về dịch vụ là bày tỏ sự không hài lòng với một số mặt của dịch vụ của chúng tôi mà quý vị mong đợi được một sự trả lời hay kết quả. Ví dụ, khi quý vị cho chúng tôi biết quý vị không tìm được mức tiền trả của quý vị vì trang mạng không hoạt động, quý vị gặp khó khăn đăng nhập vào tài khoản My Account hoặc một nhân viên của FWO đã hành xử không đúng khi hỗ trợ thắc mắc của quý vị.

Yêu cầu Thủ tục Tái xét

Yêu cầu thủ tục tái xét là bày tỏ sự không hài lòng, do đó quý vị muốn FWO xem xét lại một quyết định và để xem xét liệu vấn đề của quý vị có được xử lý đúng với các thủ tục và chính sách của FWO hay không. Một ví dụ có thể là yêu cầu chúng tôi xét lại kết quả của một cuộc điều tra, hay một quyết định không có hành động tiếp theo liên quan đến một yêu cầu được giúp đỡ¹.

Điều quan trọng cần biết là điều này không có nghĩa là vấn đề của quý vị sẽ được chuyển đến bộ phận khác để được điều tra tiếp tục hoặc có hành động về tuân thủ. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ tái xét và thẩm định nếu thủ tục liên quan đã được thực hiện đúng và vấn đề của quý vị đã được xử lý một cách chuyên nghiệp.

Loại trừ

Chính sách này không áp dụng cho:

- các vấn đề nhỏ đã được nêu trực tiếp với một nhân viên của FWO, hoặc đội trưởng của họ, mà vấn đề có thể được xử lý qua một cuộc nói chuyện thông thường
- nội dung của một thông báo tuân thủ hoặc hình phạt liên quan đến một giấy phạt
- các vấn đề FWO hiện tại/kéo dài
- các vấn đề trước đây/hiện thời được xử lý bởi một cơ quan bên ngoài, tòa tài phán hoặc tòa án.

Các thắc mắc chung về dịch vụ không được giải quyết trong chức năng của chính sách về phản hồi và khiếu nại. Để được lời khuyên chung về quan hệ nơi làm việc hoặc để được giúp đỡ với một tranh chấp tại nơi làm việc, vui lòng nộp một [đơn thắc mắc trực tuyến](#).

Gửi phản hồi hoặc khiếu nại

Chúng tôi có thể nhận phản hồi và khiếu nại qua bất cứ kênh nào, tuy nhiên chúng tôi khuyến khích quý vị nên sử dụng [mẫu đơn trực tuyến](#) của FWO. Điều này sẽ giúp chúng tôi đảm bảo phản hồi được quản lý tập trung trong hệ thống quản lý hồ sơ của chúng tôi.

Khi gửi phản hồi hay khiếu nại của quý vị, vui lòng bao gồm đủ thông tin để chúng tôi hiểu những vấn đề lo ngại của quý vị. Chúng tôi yêu cầu quý vị:

- cung cấp số tham chiếu của yêu cầu hoặc số của vấn đề
- suy xét các vấn đề mấu chốt (như việc gì đã xảy ra, sự việc xảy ra lúc nào, những người có liên quan)
- cung cấp tất cả thông tin liên quan khi quý vị tương tác với FWO, và
- cho chúng tôi biết phần nào đã không được làm đúng theo hay phù hợp với thủ tục.

Quý vị có thể mong đợi điều gì ở chúng tôi?

- Chúng tôi sẽ đối xử với quý vị lịch sự, quan tâm và tôn trọng.
- Chúng tôi sẽ lắng nghe những điều lo ngại của quý vị.
- Chúng tôi sẽ thực hiện các bước hợp lý để giải quyết vấn đề của quý vị.
- Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết tiến triển của thủ tục.
- Nếu đã làm sai chúng tôi sẽ xin lỗi.

¹ Một yêu cầu được giúp đỡ là khi một người đang tìm sự giúp đỡ ngoài việc cung cấp lời khuyên.

Chúng tôi mong đợi điều gì ở quý vị?

- Rằng quý vị tích cực tham gia, như hợp tác với bất cứ yêu cầu nào về việc cung cấp thông tin và bằng chứng.
- Rằng quý vị tham gia và liên hệ với chúng tôi một cách có tôn trọng. Cách cư xử hay tương tác lăng mạ hay đe dọa sẽ không được chấp nhận.
- Rằng quý vị chỉ liên hệ để theo dõi và đưa ra các yêu cầu hợp lý sau lần cung cấp phản hồi hay khiếu nại đầu tiên.

Cách chúng tôi xử lý phản hồi và khiếu nại



Nhận & báo nhận

Chúng tôi sẽ xác nhận việc nhận được tất cả phản hồi và khiếu nại, thông thường là trong vòng 2 ngày làm việc. Khi nào cần chúng tôi cũng sẽ cho quý vị cơ hội cung cấp thêm thông tin liên quan đến vấn đề của quý vị.

Phản hồi và khiếu nại kịp thời giúp chúng tôi ứng phó và quản lý tốt hơn mọi vấn đề và các nhu cầu đang diễn ra. Thời gian kéo dài của vấn đề có thể ảnh hưởng đến khả năng có được kết quả hay giải pháp cho vấn đề. Khi nào được, yêu cầu xin tái xét nên được gửi trong vòng 28 ngày kể từ ngày có quyết định đầu tiên.

Đánh giá

Tất cả phản hồi và khiếu nại sẽ được xử lý một cách công bằng và không thiên vị. Các vấn đề này sẽ được đánh giá dựa vào thông tin và bằng chứng sẵn có. Nếu phản hồi được cung cấp ẩn danh, thông tin sẽ được xem xét và dùng cho những dịp cải thiện dịch vụ, nhưng sẽ không có hành động tiếp theo.

Khi đánh giá phản hồi và khiếu nại chúng tôi xem xét hết mọi hoàn cảnh liên quan, bao gồm:

- tính nghiêm trọng của lời cáo buộc hay điều lo ngại
- rằng quyết định FWO đưa ra có được thông báo một cách hiệu quả hay không
- đã bao lâu từ khi sự việc xảy ra
- sự việc có những vấn đề nhạy cảm nào không
- rằng có vấn đề mang tính hệ thống hay về thủ tục hành chính không.

Chúng tôi sẽ không chấp nhận phản hồi hay khiếu nại mà:

- những sự cáo buộc nằm ngoài phạm vi của Chính sách này
- khiếu nại là những nhiễu và/hoặc đã được nêu trước đây và đã có hành động hợp lý
- có các thủ tục khác để xử lý các vấn đề lo ngại (như bàn cãi về nội dung/ban hành thông báo tuân thủ), hoặc
- cuộc tái xét đã được hoàn thành cho vấn đề.

Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể quyết định không tiến hành thủ tục tái xét khiếu nại của quý vị như đã được yêu cầu. Nếu điều này xảy ra, chúng tôi sẽ giải thích lý do và cho quý vị cơ hội cung cấp thêm thông tin.

Hành động

Tất cả mọi vấn đề sẽ có hồ sơ lưu trong hệ thống quản lý khách hàng của chúng tôi, với tất cả các quyết định được lưu trong hồ sơ để đảm bảo phương pháp làm việc minh bạch, chịu trách nhiệm và thống nhất trong công việc quản lý phản hồi và khiếu nại.

Chúng tôi đảm bảo tính công bằng trong thủ tục bằng cách thu thập chi tiết các sự kiện có liên quan để hiểu rõ các vấn đề. Điều này có thể bao gồm yêu cầu quý vị cung cấp thêm thông tin hoặc bằng chứng hỗ trợ liên quan đến phản hồi hay khiếu nại của quý vị.

Sau khi thu thập thông tin và bằng chứng có liên quan, chúng tôi sẽ quyết định hành động và ứng phó thích hợp nhất.

Các hành động của FWO có thể bao gồm:

- ghi nhận vấn đề
- đưa vấn đề qua một bộ phận khác có liên quan, đến một hội đồng lập pháp cụ thể hoặc thủ tục/cơ chế khác, hoặc một cơ quan khác
- cung cấp thêm thông tin hoặc sự giúp đỡ
- xem xét lại quyết định.

Trong hầu hết trường hợp các vấn đề về phản hồi trước hết sẽ được xem xét bởi bộ phận có liên quan trong FWO, mà vấn đề này thuộc lĩnh vực của họ. Điều này có thể bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn, việc xem xét lại quyết định hoặc liệu quyết định FWO đưa ra có được thông báo một cách hiệu quả không.

Nếu phản hồi hoặc khiếu nại của quý vị không giải quyết được, chúng tôi có thể thực hiện một cuộc tái xét nội bộ tỉ mỉ hơn. Thông thường một thủ tục tái xét chính thức sẽ được hoàn thành trong vòng 3 tháng kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tuy nhiên, điều này sẽ tùy thuộc vào tính phức tạp và tính chất của thủ tục tái xét và khung thời gian có thể khác. Trong trường hợp thủ tục tái xét phức tạp và/hoặc mất nhiều thời gian hơn dự kiến, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết tiến triển với các bản tin cập nhật đều đặn.

Một khi khiếu nại hoặc yêu cầu tái xét đã được hoàn tất, chúng tôi sẽ thông báo kết quả và cung cấp thông tin về các bước quan trọng tiếp theo cho quý vị, nếu điều này áp dụng cho hoàn cảnh của quý vị.

Quyền riêng tư

Chúng tôi cam kết bảo vệ quyền riêng tư của quý vị. Nếu muốn tìm hiểu thêm về cách FWO xử lý quyền riêng tư, quý vị có thể tải xuống [Chính sách Quyền riêng tư](#) của chúng tôi.

Quý vị có thể cung cấp phản hồi ẩn danh hoặc dùng một biệt hiệu, tuy nhiên, điều này sẽ ngăn cản chúng tôi xác định vấn đề và xem xét liệu vấn đề có được xử lý thích hợp và đúng với các thủ tục thông thường của chúng tôi không.

Hoặc không, thì một bên ba có thể thay mặt quý vị gửi phản hồi hoặc làm việc này dưới tư cách là người đại diện của quý vị. Chúng tôi cần sự cho phép của quý vị (kể cả người chưa đủ tuổi trưởng thành và người

lao động có thể bị tổn thương) cho một bên ba làm việc thay mặt quý vị, cùng với thông tin liên lạc của họ. Xin lưu ý, người đại diện của quý vị chỉ có thể làm việc cho vấn đề này mà thôi.

Các phương pháp phản hồi khác

Nếu không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết các vấn đề lo ngại của quý vị, quý vị có thể liên lạc [Commonwealth Ombudsman](#) (Thanh tra của Chính phủ Liên bang) bằng thư, bằng điện thoại, trực tiếp đến hoặc bằng mẫu đơn trực tuyến.

Điện thoại: 1300 362 072

Email: ombudsman@ombudsman.gov.au

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

Địa chỉ gửi thư: GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

Tài liệu liên quan

Chính sách này được dự kiến đọc chung với:

- [FWO's Compliance & Enforcement Policy](#) (Chính sách về Tuân thủ và Thi hành luật lệ của FWO)
- [Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Complaint Handling](#) (Hướng dẫn Thực hành tốt hơn của Thanh Tra Chính Phủ Liên bang trong công việc Xử lý Khiếu nại)
- [Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Managing Unreasonable Complainant Conduct](#) (Hướng dẫn Thực hành tốt hơn của Thanh Tra Chính Phủ Liên bang trong công việc Quản lý hành vi Không hợp lý của Người khiếu nại)
- [FWO Customer Service Charter](#) (Hiến chương Phục vụ Khách hàng của FWO)
- [FWO Privacy Policy](#) (Chính sách Quyền riêng tư của FWO)