



Fair Work  
OMBUDSMAN

# फीडबैक (प्रतिक्रिया) तथा शिकायत प्रबंधन नीति



  
Fair Work Act 2009  
10-24-2009  
Compliance No. 35

## विषय-वस्तु

विषय-वस्तु .....	2
नीति का उद्देश्य .....	3
विषय-क्षेत्र.....	3
फीडबैक (प्रतिक्रिया).....	3
सेवा के बारे में शिकायतें .....	3
पुनर्विचार के लिए आग्रह.....	4
अपवाद.....	4
फीडबैक (प्रतिक्रिया) या शिकायत दायर करना.....	4
हम फीडबैक (प्रतिक्रिया) तथा शिकायतों को कैसे संभालते हैं .....	5
प्राप्त करना व प्राप्ति की सूचना देना .....	5
आकलन .....	5
कार्यवाही.....	6
निजता.....	7
फीडबैक (प्रतिक्रिया) से संबंधित अन्य विकल्प .....	7
संबंधित दस्तावेज़ .....	7

## नीति का उद्देश्य

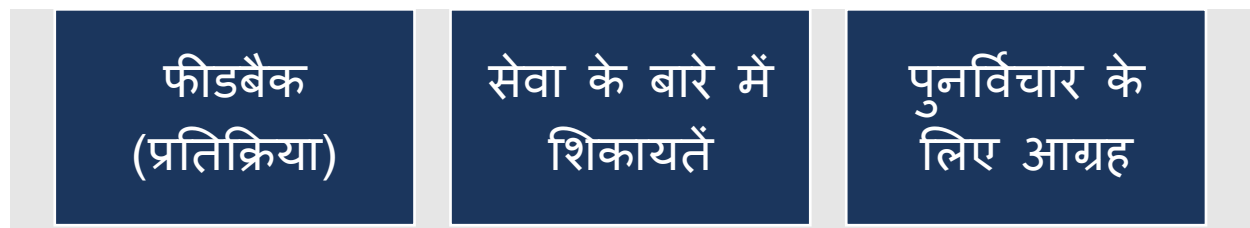
फेयर वर्क ऑम्बड्समन (FWO) एक स्वतंत्र संवैधानिक एजेंसी है जिसका गठन फेयर वर्क अधिनियम 2009 (Cth) (FW Act) के द्वारा किया गया था। इस फीडबैक (प्रतिक्रिया) तथा शिकायत प्रबंधन नीति (नीति) का उद्देश्य, इस बारे में सरल और स्पष्ट जानकारी प्रदान करना है कि FWO, अपनी सेवाओं से संबंधित फीडबैक (प्रतिक्रिया) और शिकायतों के बारे में आप तक वापस कैसे पहुँचता है।

FWO अपनी सेवाओं में सुधार करने के लिए प्रतिबद्ध है। फीडबैक (प्रतिक्रिया) से हमें अपनी सेवाओं में सुधार करने और समुदाय की आवश्यकताओं तथा अपेक्षाओं के अनुसार जवाब देने में सहायता मिलती है। फीडबैक (प्रतिक्रिया) और शिकायतों से हमें वो मूल्यवान जानकारी मिलती है जिसे हम भावी ग्राहकों के अनुभवों और संतुष्टि में सुधार के लिए काम में ले सकते हैं, और इस जानकारी से हमें यह जानने में भी सहायता मिलती है कि हम क्या अच्छा कर रहे हैं और क्या परिवर्तन करने की आवश्यकता है।

फीडबैक (प्रतिक्रिया) और शिकायतों का प्रबंधन FWO के भीतर ही एक अलग टीम द्वारा किया जाता है जो FWO द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के बारे में शिकायतों या आपत्तियों की समीक्षा करने के लिए ज़िम्मेदार होती है।

## विषय-क्षेत्र

आप अपने फीडबैक (प्रतिक्रिया), सेवा से संबंधित किसी शिकायत या आपके मामले की समीक्षा के साथ FWO से संपर्क कर सकते हैं:



### फीडबैक (प्रतिक्रिया)

FWO की सेवाओं के बारे में ग्राहकों या अन्य बाहरी पक्षों की उन टीका-टिप्पणियों को फीडबैक (प्रतिक्रिया) कहते हैं जिन पर किसी तरह की कार्यवाही और/या जवाब की उम्मीद नहीं होती है। यह टिप्पणियाँ फेयर वर्क की सूचना लाइन पर पृष्ठताछ से आपकी संतुष्टि या असंतुष्टि से अथवा किसी सूचना के बारे में हो सकती है जो आपने हमारी वेबसाइट [fairwork.gov.au](http://fairwork.gov.au) पर पढ़ी हो।

आपके द्वारा दिए गए फीडबैक (प्रतिक्रिया) से हमें अपनी सेवा में संभावित सुधार से जुड़ी किसी सामान्य या विशेष समस्या की पहचान करने में सहायता मिलती है, यह परखने में सहायता मिलती है कि हमने [FWO अनुपालन और प्रवर्तन नीति](http://fairwork.gov.au) के अनुसार कार्यवाही की है, तथा इस बात की पहचान करने में भी सहायता मिलती है कि [fairwork.gov.au](http://fairwork.gov.au) पर उपलब्ध जानकारी सटीक और समुदाय के लिए सहायक है।

### सेवा के बारे में शिकायतें

जब आपको लगे कि हम आपकी उम्मीदों पर खरे नहीं उतरे हैं या हमने अपने [ग्राहक सेवा चार्टर](http://fairwork.gov.au) की रूपरेखा के अनुसार बर्ताव नहीं किया है, तो हम सेवा के बारे में शिकायत करने के आपके अधिकार का समर्थन करते हैं। सेवा की शिकायतें उस स्थिति में हमारी सेवा के कुछ पहलुओं के लिए असंतुष्टि की अभिव्यक्ति होती है, जब किसी जवाबी कार्यवाही या परिणाम की अपेक्षा होती है। उदाहरणों में शामिल है, जब आप हमें यह बताते हैं कि आप अपनी आय दर का पता

इसलिए नहीं लगा पा रहे हैं क्योंकि वेबसाइट काम नहीं कर रही है, आपको My account में लॉग-इन करने में दिक्कतें आ रही हैं या FWO के किसी कर्मचारी ने आपकी पूछताछ में सहयोग के लिए ढंग से व्यवहार नहीं किया था।

## पुनर्विचार के लिए आग्रह

पुनर्विचार के लिए आग्रह असंतुष्टि की अभिव्यक्ति होता है जब आप यह चाहते हैं कि FWO अपने किसी निर्णय पर फिर से विचार करे और यह देखे कि आपके मामले में FWO की प्रक्रियाओं और नीतियों के अनुसार कार्यवाही की गई है या नहीं। इसका एक उदाहरण है, हमें किसी जाँच-पड़ताल के निष्कर्ष पर, या सहयोग के लिए आग्रह के संदर्भ में आगे कोई कार्यवाही न करने के निर्णय पर, पुनर्विचार करने का आग्रह करना<sup>1</sup>।

यह जानना महत्वपूर्ण है कि, इसका ये मतलब नहीं है कि आपके मामले को आगे जाँच-पड़ताल के लिए या अनुपालन संबंधी कार्यवाही के लिए भेजा जाएगा। लेकिन, हम यह समीक्षा और आकलन करेंगे कि संबंधित प्रक्रिया का पालन हुआ था या नहीं और मामले को दक्षतापूर्वक संभाला गया या नहीं।

## अपवाद

यह नीति निम्नांकित पर लागू नहीं होती है:

- FWO के किसी कर्मचारी, या उनके टीम लीडर, के पास सीधे उठाए गए वे छोटे-मोटे मुद्दे जिन पर सामान्य आपसी संवाद के दौरान ध्यान दिया जा सकता है
- एक अनुपालन नोटिस की विषय-वस्तु या एक उल्लंघन नोटिस से संबंधित जुर्माना
- FWO में चले रहे वर्तमान/चालू मामले
- वे मामले जो पूर्व/वर्तमान में किसी बाहरी एजेंसी, अधिकरण या न्यायालय में पेश किए गए हों।

सेवा से संबंधित सामान्य पूछताछ को फीडबैक (प्रतिक्रिया) और शिकायत के कार्य का हिस्सा नहीं माना जाता है। कार्य-स्थल से संबंधित सामान्य सलाह या कार्य-स्थल पर मतभेद के बारे में सहयोग के लिए, कृपया एक [ऑनलाइन पूछताछ](#) दायर करें।

## फीडबैक (प्रतिक्रिया) या शिकायत दायर करना

हम किसी भी माध्यम से फीडबैक (प्रतिक्रिया) और शिकायतें स्वीकार कर सकते हैं, लेकिन हम आपको FWO के [ऑनलाइन फॉर्म](#) का प्रयोग करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। इससे हमें फीडबैक (प्रतिक्रिया) का हमारी मामला प्रबंधन प्रणाली में केन्द्रीय रूप से प्रबंधन सुनिश्चित करने में सहायता मिलती है।

जब आप फीडबैक (प्रतिक्रिया) या शिकायत दायर करें, तो कृपया पर्याप्त जानकारी उसमें शामिल करें ताकि हम आपकी चिंताओं को समझ सकें। हम आग्रह करते हैं कि आप:

- जाँच संदर्भ संख्या या मामला नंबर उपलब्ध करवाएँ
- मुख्य विषयों पर ध्यान दें (जैसे कि क्या हुआ, कब वह स्थिति उत्पन्न हुई, कौन शामिल था)
- FWO से आपके संवाद से जुड़ी सारी संबंधित जानकारी उपलब्ध करवाएँ, और
- हमें बताएँ कि प्रक्रिया के किस हिस्से का यथोचित पालन या क्रियान्वयन नहीं किया गया।

आप हमसे क्या उम्मीद कर सकते हैं?

- हम आपसे शिष्टाचार, लिहाज़ और आदरपूर्ण व्यवहार करेंगे।
- हम आपकी चिंताओं को सुनेंगे।
- हम आपकी समस्या को सुलझाने के लिए पर्याप्त कदम उठाएँगे।

<sup>1</sup> सहयोग के लिए आग्रह उसे कहते हैं जब कोई व्यक्ति ऐसा सहयोग माँगे जो सलाह देने के नियमों से हट कर हो।

- हम प्रगति के बारे में आपको सूचित रखेंगे।
- यदि हमसे कोई गलती हुई तो हम आपसे क्षमा माँगेंगे।

हम आपसे क्या उम्मीद करते हैं?

- कि आप सक्रियता से हिस्सा लें, जैसे कि सूचना या प्रमाण के किसी भी आग्रह पर सहयोग करना।
- कि आप हमारे साथ समझाजनक तरीके से जुड़ें और संवाद करें। अपमानजनक या धमकी भरे पत्राचार या आचरण को बर्दाश्त नहीं किया जाएगा।
- कि आप प्रारंभिक फीडबैक (प्रतिक्रिया) या शिकायत करने के बाद केवल उचित फॉलो-अप संपर्क और आग्रह करेंगे।

## हम फीडबैक (प्रतिक्रिया) तथा शिकायतों को कैसे संभालते हैं



### प्राप्त करना व प्राप्ति की सूचना देना

हम, प्राप्त हुए समस्त फीडबैक (प्रतिक्रिया) और शिकायतों के मिलने की पुष्टि, सामान्यतया 2 कार्य-दिवसों के भीतर कर देंगे। जहाँ भी आवश्यकता होगी वहाँ हम आपको अपने मामले से जुड़ी और अधिक जानकारी हमें देने का अवसर प्रदान करेंगे।

समय पर दिया गया फीडबैक (प्रतिक्रिया) या की गई शिकायत, समस्याओं और बदलती आवश्यकताओं पर आप तक वापस पहुँचने और उनके लिए बेहतर प्रबंधन करने में हमारी सहायता करता है। कोई समस्या कितनी पुरानी है इस बात का असर संभावित परिणामों या समाधानों पर पड़ सकता है। जहाँ भी संभव हो पुनर्विचार का आग्रह मूल निर्णय के 28 दिनों के भीतर दायर कर दिया जाना चाहिए।

### आकलन

सभी फीडबैक (प्रतिक्रियाओं) और शिकायतों के साथ उचित और बिना किसी पक्षपात के बर्ताव किया जाएगा। इन मामलों का आकलन, उपलब्ध सूचना और प्रमाण के आधार पर किया जाएगा। यदि फीडबैक (प्रतिक्रिया) गुमनाम है, तो उसकी समीक्षा की जाएगी और कार्य में सुधार के अवसरों के समय उसे ध्यान में रखा जाएगा, लेकिन उस पर इससे आगे कोई कार्यवाही नहीं की जाएगी।

फीडबैक (प्रतिक्रियाओं) और शिकायतों का आकलन करते समय हम सभी संबंधित परिस्थितियों को ध्यान में रखते हैं, जिनमें निम्नांकित भी शामिल हैं:

- लगाए गए आरोप या चिंता की गंभीरता
- FWO ने जो निर्णय लिया था क्या उसे प्रभावशाली तरीके से व्यक्त किया गया था
- विवाद कितने समय पहले शुरू हुआ था
- क्या उस मामले से किसी तरह की कोई संवेदनशीलता जुड़ी हुई है
- क्या प्रणाली या व्यवस्था से जुड़ा कोई मुद्दा है।

हम उस स्थिति में कोई भी फीडबैक (प्रतिक्रिया) या शिकायत स्वीकार नहीं करेंगे जब:

- लगाए गए आरोप इस नीति के क्षेत्र से बाहर हों
- की गई शिकायत खेदजनक हो और/या उस मुद्दे को पहले भी उठाया जा चुका हो और उस समय उस पर उचित कार्यवाही की गई हो
- उस चिंता पर ध्यान देने के लिए दूसरी प्रक्रियाएँ लागू हों (जैसे कि विषय पर मतभेद व्यक्त करना/कोई अनुपालन नोटिस जारी करना)
- उस मामले की पहले समीक्षा की जा चुकी हो।

कुछ विशेष परिस्थितियों में हम आपकी शिकायत पर पुनर्विचार के आग्रह को स्वीकार न करने का निर्णय ले सकते हैं। यदि ऐसा होता है, तो हम यह स्पष्ट करेंगे कि ऐसा क्यों किया गया और आपको और अधिक जानकारी देने के लिए अवसर प्रदान करेंगे।

## कार्यवाही

फीडबैक (प्रतिक्रियाओं) और शिकायतों का व्यवस्थापन करने के लिए एक पारदर्शी, विश्वासयोग्य और समान तरीका सुनिश्चित करने के लिए सभी मामलों को हमारी ग्राहक प्रबंधन प्रणाली में दर्ज किया जाता है, जिसमें सभी निर्णय भी रिकॉर्ड किए जाते हैं।

विवादों से जुड़े तथ्यों को समझने के लिए हम प्रक्रियात्मक निष्पक्षता सुनिश्चित करते हैं। आपसे, आपके फीडबैक (प्रतिक्रिया) या शिकायत से संबंधित अधिक जानकारी देने या सहायक प्रमाण प्रस्तुत करने के लिए कहना भी इसमें शामिल हो सकता है।

हमें सारी संबंधित जानकारी और प्रमाण मिलने के बाद, हम सबसे उचित कार्यवाही करने और जवाब देने के बारे में निर्णय लेंगे।

FWO की कार्यवाहियों में शामिल हो सकता है:

- विवाद को स्वीकार करना
- उस मामले को संबंधित बिज़नेस क्षेत्र में भेजना, किसी विशेष नियामक या अन्य प्रक्रिया/व्यवस्था के पास, या किसी अन्य एजेंसी के पास
- अतिरिक्त जानकारी या सहयोग उपलब्ध करवाना
- निर्णय के बारे में फिर से एक बार सोचना।

अधिकांश मामलों में फीडबैक (प्रतिक्रिया) के मामलों पर प्रारंभिक रूप से FWO के उस संबंधित बिज़नेस क्षेत्र द्वारा विचार किया जाएगा, जिससे वह मामला संबंधित हो। इसमें शामिल हो सकता है, किंतु यह इसी तक सीमित नहीं है, किसी निर्णय के बारे में फिर से विचार करना या इस बारे में पुनर्विचार करना कि FWO द्वारा लिए गए निर्णय को प्रभावशाली तरीके से व्यक्त किया गया है या नहीं।

यदि आपके फीडबैक (प्रतिक्रिया) या शिकायत का समाधान नहीं निकला जा सकता है, तो हम और अधिक विस्तृत आंतरिक समीक्षा करेंगे। एक अधिक औपचारिक समीक्षा सामान्यतया आग्रह मिलने की तिथि से 3 महीने के भीतर पूरी कर ली जाती है। लेकिन, यह समीक्षा की जटिलता और प्रकार पर निर्भर करेगा और यह समय सीमाएँ भिन्न भी हो सकती हैं। यदि कोई समीक्षा जटिल हो और/या उसमें पूर्वानुमान से अधिक समय लग जाता है, तो हम नियमित अपडेट्स देकर प्रगति के बारे में आपको सूचित रखेंगे।

जब आपकी शिकायत या पुनर्विचार के आग्रह पर अंतिम निर्णय ले लिया जाएगा, तो परिणाम के बारे में आपको बता दिया जाएगा और आपको, आप आगे जो कदम उठा सकते हैं उनके बारे में आपको जानकारी प्रदान की जाएगी, यदि आपकी समस्या पर यह लागू होता है तो।

## निजता

हम आपकी निजता की रक्षा करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। यदि आप इस बारे में और अधिक जानना चाहते हैं कि FWO निजता का ध्यान कैसे रखता है, तो आप हमारी [निजता नीति](#) को डाउनलोड कर सकते हैं।

आप अपना फीडबैक (प्रतिक्रिया) बेनाम भी दे सकते हैं या एक जाली नाम भी दे सकते हैं, लेकिन, इससे हमें आपके मामले की पहचान और आकलन करने में रुकावट आएगी कि आपके मामले पर उचित तरीके से और हमारी सामान्य प्रक्रियाओं के अनुसार ध्यान दिया गया था या नहीं।

अन्यथा, आपकी तरफ कोई अन्य पक्ष फीडबैक (प्रतिक्रिया) दायर कर सकता है या आपके प्रतिनिधि के रूप में काम कर सकता है। कोई अन्य पक्ष आपकी तरफ से काम कर सके उसके लिए हमें, उनके संपर्क विवरण के साथ आपकी (अल्पव्यस्कों तथा दुर्बल स्थितियों वाले कर्मचारियों की भी) अनुमति की आवश्यकता होगी। कृपया ध्यान दें, आपका प्रतिनिधि केवल इसी मामले में प्रतिधित्व कर सकेगा।

## फीडबैक (प्रतिक्रिया) से संबंधित अन्य विकल्प

हमने जिस तरह से आपकी चिंताओं पर ध्यान दिया है उससे यदि आप संतुष्ट नहीं हैं, तो आप [कॉमनवैल्थ ऑम्बुड्समन](#) से, लिखित में, व्यक्तिगत रूप से या एक ऑनलाइन फॉर्म के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं।

फोन: 1300 362 072

ईमेल: [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)

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

डाक पता: GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

## संबंधित दस्तावेज़

इस नीति की रचना निम्नांकित के साथ पढ़ने के लिए की गई है:

- [FWO की अनुपालन और प्रवर्तन नीति](#)
- [कॉमनवैल्थ ऑम्बुड्समन शिकायत देखभाल के लिए बेहतर अभ्यास मार्गदर्शिका](#)
- [कॉमनवैल्थ ऑम्बुड्समन अनुचित शिकायतकर्ता आचरण के प्रबंधन के लिए बेहतर अभ्यास मार्गदर्शिका](#)
- [FWO ग्राहक सेवा चार्टर](#)
- [FWO निजता नीति](#)