

La presentación de una queja ante el Ombudsman



El Ombudsman Federal (Commonwealth Ombudsman) investiga las reclamaciones sobre las acciones administrativas de los entes del Gobierno de Australia y las organizaciones prescritas del sector privado.

Cómo puede ayudarle el Ombudsman

Si usted considera que le han tratado de forma injusta puede reclamar ante la Oficina del Ombudsman.

La Oficina investiga los tipos de reclamaciones siguientes:

- > **entes**—responsables de servicios como los pagos de bienestar social y de la pensión alimenticia para los hijos, los servicios federales de salud y de transporte.
- > **servicios**—proporcionados por la mayoría de los contratistas privados en nombre del Gobierno de Australia.
- > **libertad de información**—incluidas las demoras en tramitar peticiones presentadas con arreglo a la libertad de información.
- > **Policía Federal Australiana (AFP)**—las acciones de los agentes de la AFP así como las normativas, las prácticas y los procedimientos de la AFP en calidad de organismo.
- > **industria de correos**—Australia Post y los operadores postales del sector privado registrados bajo el plan del Ombudsman de la Industria Postal (Postal Industry Ombudsman).
- > **seguros médicos privados**—miembros de mutuales de seguro médico, cajas de salud, hospitales privados o médicos. Las reclamaciones deben estar relacionadas con un arreglo de seguro médico.
- > **estudiantes extranjeros**—problemas de los estudiantes extranjeros eventuales, actuales o pasados con escuelas, universidades y colegios privados de Australia.
- > **Territorio de la Capital de Australia (ACT)** — medidas administrativas del Gobierno del ACT.

Cómo presentar una queja

Primeramente póngase en contacto con el área de gestión de reclamaciones del ente pertinente para tratar de resolver el problema. Si no estuviera satisfecho/a con la respuesta del ente, contacte con el Ombudsman.

¿Qué sucede cuando se presenta una reclamación al Ombudsman?

La Oficina examinará detalladamente la reclamación lo más rápidamente posible. Puede que se le solicite mayor información, como cartas u otros documentos, o que se le pida que presente la reclamación por escrito.





Contáctenos

Por teléfono

Llame al **1300 362 072** de lunes a viernes de 9 a 17 horas (horario de la costa oriental de Australia).

Internet

Visite **www.ombudsman.gov.au**

Por escrito

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

Servicios disponibles para ayudarle a presentar una reclamación

Si usted no habla bien inglés, podemos atenderle por intermedio del Servicio de Traducción e Interpretación (TIS) - llame al **131 450**. Si tiene problemas de oído, visión o habla, podrá utilizar el servicio de teletipo (TTY) disponible por medio del Servicio Nacional de Retransmisión (National Relay Service) - llame al **133 677**.

**LOS SERVICIOS DEL OMBUDSMAN
SON GRATUITOS**