

Podnošenje žalbe ombudsmanu



Commonwealth ombudsman istražuje žalbe na administrativne postupke uprava i organa Australijske Vlade, kao i zakonom propisanih privatnih organizacija.

Kako vam ombudsman može pomoći

Ako smatrate da ste doživjeli nepravedan postupak, možete se žaliti ombudsmanovom uredu.

Vrste žalbi koje istražujemo uključuju:

- > **agencije**—odgovorne za usluge kao na primjer isplate socijalne pomoći i dječjeg doplatka, federalne zdravstvene službe i usluge prijevoza.
- > **usluge**—koje za Australijsku Vladu pruža većina privatnih kontraktora.
- > **sloboda informacija (freedom of information – FOI)**—uključujući kašnjenje s obradom FOI zahtjeva.
- > **Australijska federalna policija (Australian Federal Police – AFP)**—postupci AFP članova i o pravilima, praksi i postupcima AFP kao agencije.
- > **poštanska industrija**—australijska pošta (Australia Post) i privatni pružaoci poštanskih usluga registrovani kod ombudsmana u okviru programa za poštansku industriju (Postal Industry Ombudsman – PIO).
- > **privatno zdravstveno osiguranje**—članovi zdravstvenog fonda, zdravstveni fondovi, privatne bolnice ili zdravstveni radnici. Žalbe se moraju odnositi na aranžmane oko police osiguranja.
- > **studenti iz inostranstva**—problemi koje potencijalni, trenutni ili bivši studenti iz inostranstva imaju s privatnim školama, koledžima i univerzitetima u Australiji.
- > **Područje australijskog glavnog grada (Australian Capital Territory – ACT)**—administrativni postupci ACT Vlade.

Kako da podnesete žalbu

Prvo nazovite odjeljenje za žalbe u toj relevantnoj službi i pokušajte riješiti problem. Ako niste zadovoljni odgovorom te službe, kontaktirajte nas.

Šta se događa kad nam podnesete žalbu?

Vašu žalbu ćemo razmotriti pažljivo i što je brže moguće. Možemo zatražiti više informacija, kao na primjer pisma ili druga dokumenta, ili vas zamoliti da nam svoju žalbu podnesete pismeno.





Kontaktirajte nas

Telefonom

Nazovite **1300 362 072** između 9 ujutro i 5 popodne (po istočnom australijskom vremenu – AEDT) od ponedjeljka do petka.

Na internetu

Posjetite **www.ombudsman.gov.au**

Pismeno

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

Službe koje mogu da vam pomognu oko podnošenja žalbe

Ako ne govorite engleski, možemo vam pomoći preko Službe prevodilaca i tumača (Translating and Interpreter Service – TIS) na **131 450**.

Ako imate oslabljen sluh, vid ili govor, usluga telefona s pisaćom mašinom – TTY Service – je dostupna preko nacionalne relej mreže na **133 677**.

USLUGE OMBUDSMANA SU BESPLATNE