

Поднесување  
жалба до  
Народен  
правобранител



**Commonwealth Ombudsman (Канцеларија на сојузниот народен правобранител) разгледува жалби во врска со административните работи на агенциите на Австралиската влада и одредени организации од приватниот сектор.**

## **Како може да ви помогне народниот правобранител**

Ако сметате дека со вас се постапувало неправедно, можете да се жалите во канцеларијата на народниот правобранител.

Видовите на жалби кои ги разгледуваме вклучуваат:

- > **агенции**—одговорни за услуги, на пример, за социјална грижа и исплати на детска издршка, здравствени услуги на сојузно ниво и услуги за превоз.
- > **услуги**—кои ги доставуваат повеќето приватни организации со кои Австралиската влада склучила договор за тоа.
- > **слободен пристап до информации (FOI)**—вклучувајќи доцнење при разгледувањето на FOI-барања.
- > **Australian Federal Police (Австралиска сојузна полиција – AFP)**—постапките на членови на AFP и во врска со правилата, работата и постапките на AFP како агенција.
- > **поштенската индустрија**—Australia Post (Австралиска пошта) и приватните поштенски оператори кои се регистрирани во програмата на Postal Industry Ombudsman (Народен правобранител за поштенската индустрија - PIO).
- > **приватното здравствено осигурување**—членови на здравствени фондови, здравствени фондови, приватни болници или доктори. Жалбите мора да се однесуваат на договорот за здравствено осигурување.
- > **странски ученици/студенти**—проблеми кои идните, тековните или поранешните странски ученици/студенти ги имаат со приватни училишта, колеџи и универзитети во Австралија.
- > **Australian Capital Territory (Федерална територија на главниот град на Австралија - АСТ)**—административните постапки на владата на АСТ.

## Како да се жалите

Прво јавете се во службата за жалби на соодветната агенција и обидете се да го решите проблемот. Ако не сте задоволни од нивниот одговор, контактирајте не.

## Што ќе се случи кога ќе се жалите кај нас?

Колку што е можно побрзо, внимателно ќе ја разгледаме вашата жалба. Можеби ќе побараме да ни доставите повеќе информации, на пример, писма или други документи, или да ни ја доставите жалбата во писмена форма.





## Контактирајте не

### Преку телефон

Телефонирајте на **1300 362 072** меѓу 9 ч. наутро и 5 ч. попладне (според австралиското источно мерење на времето), од понеделник до петок.

### На Интернет

Посетете ги Интернет страниците  
**[www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)**

### Со писмо

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

## Служби кои можете да ги користите ако ви треба помош при поднесување на жалбата

Ако не зборувате англиски јазик, можеме да ви помогнеме преку Translating and Interpreter Service (Служба за писмено и усмено преведување - TIS) на **131 450**. Ако имате оштетен слух, вид или говор, можете да ја користите TTY Service преку National Relay Service (Национална служба за поврзување за лица со оштетен говор или слух) на **133 677**.

**УСЛУГИТЕ НА НАРОДНИОТ  
ПРАВООБРАНИТЕЛ СЕ БЕСПЛАТНИ**