

Croatian

Podnošenje  
žalbe pučkom  
pravobranitelju



COMMONWEALTH  
**OMBUDSMAN**

**Commonwealth pučki pravobranitelj (Ombudsman) ispituje žalbe o administrativnim postupcima uprava i tijela Australske Vlade, te zakonom propisanih organizacija u privatnom sektoru.**

## **Kako Vam pučki pravobranitelj može pomoći**

Ako smatrate da ste žrtva nepravednog postupka, možete se žaliti uredu pučkog branitelja.

Vrste žalbi koje ispitujemo uključuju:

- > **agencije**—odgovorne za usluge kao što su isplate socijalne pomoći i dječjeg doplatka, federalne zdravstvene službe i usluge prijevoza.
- > **usluge**—koje za Australsku Vladu pruža većina privatnih kontraktora.
- > **sloboda informacija (freedom of information - FOI)**—uključujući kašnjenje s obradom FOI zahtjeva.
- > **Australska federalna policija (Australian Federal Police - AFP)**—postupci AFP članova i o pravilima, praksi i postupcima AFP kao agencije.
- > **poštanska industrija**—australska pošta (Australia Post) i privatni djelatnici za poštanske usluge registrirani kod pučkog pravobranitelja u programu za poštansku industriju (Postal Industry Ombudsman - PIO).
- > **privato zdravstveno osiguranje**—članovi zdravstvenog fonda, zdravstveni fondovi, privatne bolnice ili zdravstveni radnici. Žalbe se moraju odnositi na aranžmane **police** osiguranja.
- > **studenti iz inozemstva**—problemi koje potencijalni, trenutačni ili bivši studenti iz inozemstva imaju s privatnim školama, koledžima i sveučilištima u Australiji.
- > **Područje australskog glavnog grada (Australian Capital Territory - ACT)**—administrativni postupci ACT Vlade.

## Kako se podnosi žalba

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

## Što se događa kad nam podnesete žalbu?

Pažljivo ćemo razmotriti Vašu žalbu i to što je brže moguće. Možemo zatražiti više informacija, kao na primjer pisma ili drugu dokumentaciju, ili Vas zamoliti da nam svoju žalbu dostavite pismeno.





## Kontaktirajte nas

### Telefonski

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

### Na internetu

Posjetite **[www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)**

### Pismeno

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

## Službe koje Vam mogu pomoći oko podnošenja žalbe

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

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

**USLUGE PUČKOG PRAVOBRANITELJA  
SU BESPLATNE**