

Commonwealth Ombudsman

Ombudsman Komanwel (Commonwealth Ombudsman) adalah pejabat bebas yang menyiasat aduan tentang jabatan dan agensi Kerajaan Australia.

Fungsi Pejabat Ombudsman

Ombudsman boleh menyiasat aduan tentang kebanyakan jabatan dan agensi Kerajaan Australia, termasuklah Centrelink, Pejabat Percukaian (Taxation Office), Agensi Sokongan Anak (Child Support Agency), Jabatan Imigresen (Department of Immigration) dan Pos Australia (Australia Post).

Ombudsman menyiasat tindakan dan keputusan agensi kerajaan untuk meneliti sama ada tindakan dan keputusan ini adalah salah, tidak adil, menyalahi undang-undang atau bersifat diskriminasi.

Ombudsman bertindak adil dan cuba memperoleh hasil yang saksama.

Ombudsman berusaha untuk memperbaiki pentadbiran awam.

Kuasa Ombudsman

Ombudsman memiliki bidang kuasa yang luas untuk menyiasat aduan, termasuklah kuasa untuk mengarahkan para pegawainya supaya menyerahkan dokumen atau menjawab pertanyaan.

Sekiranya pihak Ombudsman menemui kecacatan dari segi pentadbiran, mereka boleh menyarankan agar agensi yang bertanggungjawab membetulkannya atau menawarkan jalan penyelesaian. Ini termasuklah, sebagai contoh, permohonan maaf oleh agensi berkenaan, perubahan dasar atau tatacara, atau pembayaran pampasan.

Bagaimana caranya untuk membuat aduan?

Terlebih dahulu, anda harus menghubungi agensi yang diadu. Agensi yang berkenaan mungkin menyediakan bahagian aduan yang mungkin dapat membantu anda. Sekiranya anda belum cuba menghubungi agensi tersebut dahulu, kami mungkin mengambil keputusan untuk tidak menyiasat aduan anda pada peringkat itu. Sekiranya anda telah memberitahu agensi tersebut tentang aduan anda dan anda tidak berpuas hati dengan hasilnya, anda boleh meminta pertolongan Ombudsman.

Anda boleh mengemukakan aduan anda kepada Ombudsman melalui telefon, faks, e-mel, kunjungan sendiri, secara bertulis atau dalam talian dengan menggunakan borang aduan kami di www.ombudsman.gov.au.

Orang lain boleh membuat aduan bagi pihak anda, tetapi kami mungkin masih perlu menghubungi anda bagi mendapatkan kelulusan anda untuk meneruskan aduan anda.

Hubungi kami

Anda boleh menelefon Ombudsman pada kos panggilan tempatan melalui talian **1300 362 072**.

Sekiranya anda tidak fasih bertutur dalam bahasa Inggeris, kami boleh membantu anda melalui Perkhidmatan Penterjemahan dan Pentafsiran (Translating and Interpreting Service (TIS)) melalui **131 450**.

Khidmat yang sulit dan percuma

Penyiasatan aduan adalah rahsia. Perkhidmatan Ombudsman diberikan secara percuma.

Anda berhak untuk membuat aduan

Maklumat ini disediakan sebagai panduan sahaja. Untuk mendapatkan maklumat lanjut, sila hubungi Ombudsman Komanwel (Commonwealth Ombudsman).

HUBUNGI KAMI

Pertanyaan 9 pagi - 5 petang Isnin hingga Jumaat
Phone **1300 362 072**
(Harga panggilan tempatan. Panggilan dari telefon bimbit akan dikenakan kadar telefon bimbit)

Email Ombudsman@Ombudsman.gov.au
Web www.Ombudsman.gov.au

PEJABAT-PEJABAT KAMI

ADELAIDE

Telefon 1300 362 072
Faks 08 8226 8618
Level 5, 50 Grenfell Street
Adelaide SA 5000

MELBOURNE

Telefon 1300 362 072
Faks 03 9654 7949
Level 10 Casselden Place
2 Lonsdale Street
Melbourne VIC 3000

BRISBANE

Telefon 1300 362 072
Faks 07 3229 4010
Level 25, 288 Edward Street
Brisbane QLD 4000

PERTH

Telefon 1300 362 072
Faks 08 9221 4381
PO Box Z5386
St Georges Terrace
Perth WA 6831

PEJABAT CANBERRA & KEBANGSAAN

Telefon 1300 362 072
Faks 02 6249 7829
GPO Box 442
Canberra ACT 2601
Ground Floor, 1 Farrell Place
Canberra City ACT 2600

Level 12, St Martin's Tower
44 St Georges Terrace
Perth WA 6000

SYDNEY

Telefon 1300 362 072
Faks 02 9211 4402
PO Box K825
Haymarket NSW 1240

Level 7, North Wing
Sydney Central
477 Pitt Street
Sydney NSW 2000

DARWIN

Telefon 1300 362 072
Faks 08 8999 1828
GPO BOX 1344,
Darwin NT 0801
Level 12, NT House
Cnr Bennett & Mitchell Streets
Darwin NT 0801

HOBART

Telefon 1300 362 072
Faks 03 6233 8966
GPO Box 960
Hobart Tas 7001
Ground Floor
99 Bathurst Street
Hobart TAS 7000

Perkhidmatan yang disediakan untuk membantu anda membuat aduan

Sekiranya anda tidak fasih bertutur dalam bahasa Inggeris, kami boleh membantu anda melalui Perkhidmatan Penterjemahan dan Pentafsiran (Translating and Interpreting Service (TIS)) melalui **131 450**.

Sekiranya anda cacat pendengaran, penglihatan atau pertuturan, Perkhidmatan TTY (TTY Service) boleh didapati melalui National Relay Service di **133 677**.