

# Commonwealth Ombudsman

Mchunguzi maalum wa Jumuiya ya Madola (Commonwealth Ombudsman) ni wa ofisi inayojitegemea ambayo huchunguza malalamiko kuhusu idara na vyombo vya Serikali ya Australia.

## Kazi ya Ofisi ya Mchunguzi maalum (Ombudsman)

Mchunguzi huyu maalum (Ombudsman) anaweza kuchunguza malalamiko kuhusu idara na vyombo vingi vya Serikali ya Australia, pamoja na Centrelink, Ofisi ya Ushuru (Taxation Office), Chombo cha Kuwasaidia Watoto (Child Support Agency), Idara ya Uhamiaji (Department of Immigration) na Posta ya Australia (Australia Post).

Mchunguzi maalum (Ombudsman) huchunguza hatua na maamuzi ya vyombo vya serikali ili aone kama maamuzi haya yana makosa, ni ya haki, ya kisheria au ya ubaguzi.

Mchunguzi maalum (Ombudsman) ni mwadilifu na hutafuta kupata matokeo ya haki.

Mchunguzi maalum (Ombudsman) hufanyakazi ili kuboresha usimamizi wa umma.

## Nguvu za mchunguzi maalum (Ombudsman)

Mchunguzi maalum (Ombudsman) ana nguvu nyingi za kuchunguza malalamiko, pamoja na nguvu za kuwaamurisha maafisa wasalimishe hati au kujibu maswali.

Mchunguzi maalum (Ombudsman) akipata kasoro katika usimamizi, anaweza kupendekeza kwamba chombo kinachowajibika kitatue kasoro hiyo au kitoe suluhisho. Kwa mfano, hii ni pamoja na chombo kuomba msamaha, mabadiliko kwa sera au utaratibu, au kulipa fidia.

## Jinsi ya kulalamika?

Kwanza unapaswa kuwasiliana na chombo ambacho unalalamika kukihusu. Kinaweza kuwa na sehemu ya malalamiko ambayo inaweza kukusaidia. Ikiwa kwanza haujaribu chombo hicho, tunaweza kuamua kuchunguza malalamiko yako wakati huo. Ikiwa umelezea chombo kuhusu malalamiko yako na haujafurahiya matokeo, unaweza kumuuliza Mchunguzi maalum (Ombudsman) akusaidie.

Unaweza kufanya malalamiko yako kwa Mchunguzi maalum (Ombudsman) kwa simu, faksi, barua pepe, kwa kuonana, kwa kuandika au mkondoni kwa kutumia fomu yetu ya malalamiko ya [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)

Mtu mwingine anaweza kulalamika kwa niaba yako, lakini bado tutahitajika kuwasiliana na wewe ili tupate idhini yako ya kuendela na malalamiko yako.

## Wasiliana nasi

Unaweza kumpigia simu Mchunguzi maalum (Ombudsman) kwa gharama ya simu ya mahali ulipo, nambari ya simu **1300 362 072**.

Ikiwa hauzungumzi Kiingereza vyema, tunaweza kusaidia kupitia Huduma ya Utafsiri na Ukalimani (**Translating and Interpreting Service (TIS)**) nambari ya simu **131 450**.

## Huduma ya siri na ya bure

Uchunguzi wa malalamiko ni ya siri. Huduma za Mchunguzi maalum (Ombudsman) ni za bure.

## Una haki ya kulalamika

Habari hii ni mwongozo tu. Kwa habari zaidi tafadhali wasiliana na Mchunguzi maalum wa Jumuiya ya Madola (Commonwealth Ombudsman).

### WASILIANA NASI

**Maswali** Saa Tatu asubuhi hadi saa Kumi na moja jioni, Jumatatu hadi Ijumaa

**Simu** **1300 362 072**  
(Gharama ya simu ya mahali ulipo. Simu kutoka kwa simu za rununu zitalipishwa kiasi cha simu ya rununu)

**Barua pepe** **ombudsman@ombudsman.gov.au**  
**Tovuti** **www.ombudsman.gov.au**

### OFISI ZETU

#### ADELAIDE

Simu 1300 362 072  
Faksi 08 8226 8618  
Level 5, 50 Grenfell Street  
Adelaide SA 5000

#### MELBOURNE

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

#### BRISBANE

Simu 1300 362 072  
Faksi 07 3229 4010  
Level 25, 288 Edward Street  
Brisbane QLD 4000

#### PERTH

Simu 1300 362 072  
Faksi 08 9221 4381  
PO Box Z5386  
St Georges Terrace  
Perth WA 6831  
Level 12, St Martin's Tower  
44 St Georges Terrace  
Perth WA 6000

#### CANBERRA & NATIONAL OFFICE

Simu 1300 362 072  
Faksi 02 6249 7829  
GPO Box 442  
Canberra ACT 2601

Ground Floor, 1 Farrell Place  
Canberra City ACT 2600

#### SYDNEY

Simu 1300 362 072  
Faksi 02 9211 4402  
PO Box K825  
Haymarket NSW 1240

#### DARWIN

Simu 1300 362 072  
Faksi 08 8999 1828  
GPO BOX 1344, Darwin NT 0801

Level 12, NT House  
Cnr Bennett & Mitchell Streets  
Darwin NT 0801

#### HOBART

Simu 1300 362 072  
Faksi 03 6233 8966  
GPO Box 960  
Hobart Tas 7001

Ground Floor  
99 Bathurst Street  
Hobart TAS 7000

### Huduma zinazopatikana za kukusaidia kufanya malalamiko

Ikiwa hauzungumzi Kiingereza vyema tunaweza kukusaidia kupitia Huduma ya Utafsiri na Ukalimani (**Translating and Interpreting Service (TIS)**) nambari ya simu **131 450**.

Ikiwa una ulemavu wa kusikia, kuona au kunena, Huduma ya TTY (**TTY Service**) inapatikana kupitia Huduma ya Kitaifa ya Kupeleka Ujumbe (**National Relay Service**), nambari ya simu **133 677**.