

# Commonwealth Ombudsman

إن محقق الكمنولث بالشكاوى (The Commonwealth Ombudsman) هو شخص مستقل من أجل التحقيق في شكاوى ضد تصرفات وأفعال وقرارات صادرة عن دوائر تابعة للحكومة الأسترالية.

## قبل تقديم الشكوى

يمكن للمحقق بالشكاوى أن يعالج عدة أنواع من الشكاوى مثل: مشاكل تتعلق ببرامج دفعات الضمان الاجتماعي، والهجرة، والضريبة، والشرطة الفيدرالية، والطلبات المتعلقة بحرية المعلومات.

إذا كنت تشعر بأنك تلقيت معاملة غير مُنصفة من قبل هيئة أو دائرة تابعة للحكومة الأسترالية يمكنك أن تقدم شكوى للمحقق بالشكاوى. وهذا يشمل شكاوى من الأفراد، وأصحاب الاتصال، والنوادي، والمجموعات، والمنظمات الاجتماعية، والجمعيات الخيرية. كذلك، فإنه يمكن للأشخاص الذين لا يعيشون في أستراليا أن يقدموا شكوى. يمكن ل قريب أو صديق أو عامل اجتماعي أو أي شخص آخر أن يقدم شكوى نيابة عنك - وذلك بموافقتك على ذلك.

يمكن للمحقق بالشكاوى أن يحقق فيما إذا كان قرار أو عمل صادر عن دائرة يعتبر عملاً أو قراراً خاطئاً، أو غير معقول، أو غير عادل، أو ناجماً عن تمييز. كذلك، يمكن للمحقق أن يحقق بمسألة تأخير أو فشل دائرة حكومية باتخاذ الإجراءات اللازمة.

لا يمكن للمحقق بالشكاوى التحقيق بالقرارات الصادرة عن المحاكم، أو أفعال وتصرفات حكومات الولايات أو الحكومات المحلية، أو وزراء الحكومة، أو شكاوى ضد أفراد أو شركات خاصة.

## صلاحيات المحقق بالشكاوى

لدى المحقق بالشكاوى صلاحيات متنوعة بوسعها للتحقيق في قرارات دوائر تابعة للحكومة الأسترالية.

يمكن للمحقق، أثناء عملية التحقيق، أن يطلب من الأشخاص المعنيين الإجابة على أسئلة تحت القسم، وأن يطلب من الدوائر تقديم المستندات أو أية معلومات أخرى.

وإذا كان هناك خللاً إدارياً، فإنه يمكن للمحقق أن يرفع توصيات بأن تأخذ الدائرة الإجراءات اللازمة لحل المشكلة. فعلى سبيل المثال، قد يوصي المحقق بأن تقوم دائرة معينة باتخاذ قرار، أو تقديم شرح أو اعتذار، أو تغيير قرار، أو إلغاء دين، أو دفع تعويض.

## كيفية تقديم شكوى

قبل قيامك بتقديم شكوى للمحقق بالشكاوى، عليك أن تحاول حل المشكلة مع الدائرة المعنية بالأمر. يوجد في العديد من الدوائر الحكومية أنظمة فعّالة لتقديم الشكاوى. يمكن للمحقق بالشكاوى أن يقرر عدم التحقيق بشكاواك إذا لم تكن قد حاولت مسبقاً حل المشكلة من خلال نظام تقديم الشكاوى الخاص بالدائرة المعنية.

## اتصل بنا

بإمكانك الاتصال بأقرب مكتب الكمنولث لمحقق الشكاوى مقابل كلفة مكالمة محلية على الرقم

**National Complaints Line – 1300 362 072**

(ملاحظة: تتقاضى أجرة الاتصالات من التليفونات المنقلة طبقاً لنكلفتها)

Email [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)  
Web [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)

## مكاتب الكمنولث لمحقق الشكاوى

### ADELAIDE

Phone 1300 362 072  
Fax 08 8226 8618  
Level 5, 50 Grenfell Street  
Adelaide SA 5000

### MELBOURNE

Phone 1300 362 072  
Fax 03 9867 3750  
Level 1, 441 St Kilda Road  
MELBOURNE VIC 3004

### BRISBANE

Phone 1300 362 072  
Fax 07 3229 4010  
Level 17, 53 Albert Street  
BRISBANE QLD 4000

### PERTH

Phone 1300 362 072  
Fax 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

Phone 1300 362 072  
Fax 02 6249 7829  
GPO Box 442  
Canberra ACT 2601

Ground Floor, 1 Farrell Place  
Canberra City ACT 2600

### DARWIN

Phone 1300 362 072  
Fax 08 8941 5400  
GPO BOX 1344, Darwin NT 0801

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

### SYDNEY

Phone 1300 362 072  
Fax 02 9211 4402  
PO Box K825  
Haymarket NSW 1240

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

### HOBART

Phone 1300 362 072  
Fax 03 6233 8966  
GPO Box 960  
Hobart Tas 7001

Ground Floor  
99 Bathurst Street  
Hobart TAS 7000

## خدمات تتوفر لمساعدتك على القيام بالشكاوى

إذا كنت لا تتكلم الإنجليزية جيداً، يمكننا المساعدة من خلال خدمة الترجمة الخطية والشفوية (TIS) على الرقم 131450.

إذا كنت معانياً من ضعف في السمع أو النظر أو الكلام تتوفر خدمة الآلات المبرقة الكاتبة National Relay Service من خلال (TTY) على الرقم 133 677.

يمكنك تقديم شكوى وذلك عن طريق زيارة أقرب مكتب الكومنولث لمحقق الشكاوى، أو الاتصال هاتفياً، أو إرسال رسالة أو فاكس، أو من خلال نموذج الشكاوى الموجودة على موقعنا على الإنترنت؛

• اتصل بخط الشكاوى الوطنى 1300 362 072 بتكلفة مكالمة محلية؛

• أكتب إلى المحقق بالشكاوى (Commonwealth Ombudsman) على العنوان: GPO Box 442, Canberra ACT 2601 أو على رقم الفاكس 02 6249 7829؛

• Online Complaint Form استخدم النموذج الخاص بتقديم الشكاوى الموجود على موقعنا على الإنترنت [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)

إذا كنت لا تتحدث أو لا تكتب الإنجليزية جيداً، فيمكنك الاتصال بمكتب الكمنولث لمحقق الشكاوى من خلال خدمة الترجمة الخطية والشفوية (TIS) على الرقم 131 450. بإمكانك تقديم شكوى خطية بأي لغة، وسنقوم بالإجراءات اللازمة لترجمتها، أو بإمكانك استخدام خدمة الترجمة لوصولك بموظف التحقيقات.

## السرية والكلفة

إن جميع التحقيقات سرية ومجانية.

إن هذه المعلومات دليل فقط. للمزيد من المعلومات الرجاء الاتصال بمحقق الشكاوى للكومنولث.