

Commonwealth Ombudsman

Savezni ombudsman (The Commonwealth Ombudsman) je nezavisna ličnost koja ispituje žalbe na postupke ministarstava Australijske vlade (Australian government departments).

ULOGA OMBUDSMANA

Ombudsman može ispitivati žalbe na većinu ministarstava Australijske vlade, uključujući "Centrelink" (Centrelink), Australijski poreski ured (Australian Taxation Office), Agenciju za pomoć za djecu (Child Support Agency), Ministarstvo za useljavanje (Department of Immigration) i Poštu Australije (Australia Post).

Ombudsman može odlučiti da li je postupak ili odluka ministarstva pogršna, neopravdana, nepravedna ili diskriminirajuća.

Ombudsman ne može ispitivati žalbe na privatna lica ili kompanije, odluke suda, postupke državnih ili lokalnih vlada, odluke ministara vlada ili nekih vladinih privrednih preduzeća.

Ombudsman je nepristran i pokušava postići pravedan rezultat.

Ombudsman radi na tome da poboljša vladinu upravu.

OVLAŠĆENJE OMBUDSMANA

Ombudsman ima široko ovlašćenje da ispituje žalbe i može prinuditi službenike ministarstava da predoče dokumenta i odgovaraju na pitanja.

Ako ombudsman smatra da je ministarstvo krivo postupilo, ombudsman može preporučiti da ministarstvo pruži objašnjenje ili izvinjenje, da se odrekne potraživanja ili da plati odštetu.

KAKO SE ŽALITI

Prije nego što stupite u kontakt s Uredom ombudsmana (Ombudsman's office) prvo treba da pokušate riješiti problem sa ministarstvom preko službe za žalbe tog ministarstva, ukoliko takva postoji. Ako se žalite na odluku, prvo treba da potražite preispitivanje te odluke, kada je to moguće.

Uredi ombudsmana postoje u glavnim gradovima svih država (State) i oblasti (Territory). Žalbu možete podnijeti lično, telefonom, pismom, faksom ili internetom.

Možete pozvati Nacionalni telefon za žalbe ombudsmanu (Ombudsman's National Complaint Line) - **1300 362 072** - da vas spoji sa najbližim uredom, po cijeni lokalnog poziva.

Prijatelj, rođak, društveni radnik ili bilo koja druga osoba može podnijeti žalbu u vaše ime - sa vašom dozvolom.

Sa Uredom ombudsmana možete razgovarati koristeći Službu za prevođenje i tumačenje (Translating and Interpreting Service) (TIS) pozivajući **131 450**, ili možete podnijeti pisanu žalbu na bilo kojem jeziku.

POVJERLJIVOST I TROŠKOVI

Sva ispitivanja su povjerljiva i besplatna.

Vi imate pravo da se žalite

Ove informacije trebaju poslužiti samo kao vodiča. Za detaljnije informacije molimo nazovite Saveznog ombudsmana (Commonwealth Ombudsman).

JAVITE NAM SE

Najbliži ured Saveznog ombudsmana možete nazvati po cijeni lokalnog razgovora ako nazovete

National Complaints Line – 1300 362 072

(Napomena: Pozivi s mobilnih telefona se naplaćuju po cijenama za mobilne telefone)

Email ombudsman@ombudsman.gov.au

Web www.ombudsman.gov.au

UREDI SAVEZNOG OMBUDSMANA

ADELAIDE

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

MELBOURNE

Telefon 1300 362 072
Faks 03 9867 3750
Level 1
441 St Kilda Road
Melbourne VIC 3004

BRISBANE

Telefon 1300 362 072
Faks 07 3229 4010
Level 17, 53 Albert Street
Brisbane QLD 4000

PERTH

Telefon 1300 362 072
Faks 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

Telefon 1300 362 072
Faks 02 6249 7829
GPO Box 442
Canberra ACT 2601

Ground Floor, 1 Farrell Place
Canberra City ACT 2600

SYDNEY

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

DARWIN

Telefon 1300 362 072
Faks 08 8941 5400
GPO BOX 1344, Darwin NT 0801
Level 12, NT House
Cnr Bennett & Mitchell Streets
Darwin NT 0801

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

HOBART

Telefon 1300 362 072
Faks 03 6233 8966
GPO Box 960
Hobart Tas 7001

Ground Floor
99 Bathurst Street
Hobart TAS 7000

Usluge koje vam se nude da uložite žalbu

Ako ne govorite dobro engleski, možemo vam pomoći putem **Translating and Interpreting Service (TIS)** na **131 450**

Ako imate oštećen sluh, vid ili govor, TTY služba vam stoji na raspolaganju putem **National Relay Service** na **133 677**.

local call charge **COMPLAINTS 1300 362 072**

email ombudsman@ombudsman.gov.au | web www.ombudsman.gov.au