

Commonwealth Ombudsman

Commonwealth Ombudsman je nezavisna osoba koja istražuje pritužbe o odjeljenjima Australijske vlade.

ULOGA COMMONWEALTH OMBUDSMANA

Ombudsman može istraživati pritužbe koje se tiču većine odjeljenja Australijske vlade, uključujući Centrelink, Australian Tax Office, Child Support Agency, Department of Immigration i Australia Post.

Commonwealth Ombudsman može odlučiti o tome da li je postupak ili odluka određenog odjeljenja pogrešna, nerazumna, nepravedna ili diskriminirajuća. Commonwealth Ombudsman također ima ovlaštenje da istražuje odugovlačenje ili izostanak postupka određenog odjeljenja.

Commonwealth Ombudsman ne može istraživati pritužbe protiv privatnih lica ili poduzeća, odluke suda, postupke državne ili mjesne vlade ili vladinih ministara, ili pak postupke nekih državnih poduzeća.

Commonwealth Ombudsman je nepristran i cilj mu je doći do pravednog rješenja.

Njegov je cilj unaprijediti vladinu administraciju, kako ponovno ne bi došlo do istih problema.

OVLAŠTENJE COMMONWEALTH OMBUDSMANA

Ombudsman ima širok raspon ovlaštenja za istraživanje pritužbi i ima pravo zatražiti od djelatnika odjeljenja da pokažu sve relevantne dokumente i odgovore na njegova pitanja.

Ukoliko Ombudsman procijeni da je državno odjeljenje napravilo grešku, tada od tog odjeljenja može zatražiti da ponudi adekvatno rješenje.

Commonwealth Ombudsman ima pravo od odjeljenja zatražiti da ponudi objašnjenje ili ispriku, promijeni odluku, donese odluku, poništi dugovanje ili plati kompenzaciju.

KAKO ULOŽITI ŽALBU

Prije nego li nazovete Ured Commonwealth Ombudsmana, trebali biste sami pokušati riješiti problem koji imate sa odjeljenjem, i također kontaktirati njihovu Službu za ulaganje žalbi, ukoliko je imaju. Ako se vaša žalba tiče neke od odluka odjeljenja, tada biste, kada god je to moguće, najprije trebali zatražiti reviziju te odluke.

Commonwealth Ombudsman ima urede u glavnom gradu svake od država i teritorija. Žalbu možete uložiti osobno, preko brzoglasa, putem pisma, faksimila ili interneta.

Možete također nazvati Ombudsmanovu nacionalnu liniju za pritužbe – 1300 362 072 - po cijeni mjesnog poziva.

Prijatelj, rođak, općinski djelatnik ili bilo koja druga osoba, može u vaše ime podnijeti žalbu – ukoliko od vas ima ovlaštenje.

Sa Uredom Commonwealth Ombudsmana također možete porazgovarati uz pomoć Službe prevoditelja i tumača (TIS) na broj brzoglasa 131 450, ili možete uložiti tužbu pismenim putem na bilo kojem jeziku.

POVJERLJIVOST I CIJENA

Svaka istraga je povjerljiva i besplatna.

Imate se pravo žaliti

Ove informacije predstavljaju samo vodič. Za dodatne informacije molimo vas da nazovete Commonwealth Ombudsmana.

NAZOVITE NAS

Po cijeni mjesnog poziva, možete nazvati vama najbliži ured Commonwealth Ombudsmana tako što ćete pozvati

National Complaints Line – 1300 362 072

(Pažnja: Pozivi sa mobitela će se naplatiti po tarifi koja se primjenjuje na mobitele.)

Email ombudsman@ombudsman.gov.au

Web www.ombudsman.gov.au

UREDI COMMONWEALTH OMBUDSMANA

ADELAIDE

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

MELBOURNE

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

BRISBANE

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

PERTH

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

Ground Floor, 1 Farrell Place
Canberra City ACT 2600

SYDNEY

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

DARWIN

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

Ground Floor
99 Bathurst Street
Hobart TAS 7000

Službe koje postoje da bi vam pomogle uložiti žalbu

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

Ako imate oštećenje sluha, vida ili govornu manu, na raspolaganju su TTY usluge preko National Relay Service na 133 677.