

# Commonwealth Ombudsman

Le Commonwealth Ombudsman est un bureau indépendant qui enquête sur les plaintes relatives aux ministères et agences du gouvernement australien.

## Fonctions du Bureau de l'Ombudsman

L'Ombudsman peut enquêter sur des plaintes relatives à la plupart des ministères et agences du gouvernement australien, y compris Centrelink, le Taxation Office, la Child Support Agency, le Department of Immigration et Australia Post.

L'Ombudsman enquête sur les actions et les décisions d'agences gouvernementales pour vérifier si elles sont fausses, injustes, illégales ou discriminatoires.

L'Ombudsman est impartial et vise une issue équitable.

L'Ombudsman s'emploie à améliorer la fonction publique.

## Pouvoirs de l'Ombudsman

L'Ombudsman jouit de larges pouvoirs pour enquêter sur les plaintes, y compris celui d'ordonner aux agents de remettre des documents ou de répondre à des questions.

Si l'Ombudsman découvre une erreur administrative, il peut recommander que l'agence responsable la corrige ou y remédie. Ceci peut, par exemple, inclure des excuses de la part de l'agence, un changement de politique ou de procédure ou le versement d'une compensation.

## Comment déposer une plainte ?

Vous devez d'abord communiquer avec l'agence au sujet de laquelle vous avez une plainte. Elle peut avoir un service des plaintes qui peut vous aider. Si vous n'avez pas d'abord essayé de communiquer avec l'agence, nous pouvons décider de ne pas enquêter à ce stade. Si vous avez fait part de votre plainte à l'agence et que vous n'êtes pas satisfait du résultat, vous pouvez demander l'aide de l'Ombudsman.

Vous pouvez déposer votre plainte à l'Ombudsman par téléphone, par télécopieur, par courriel, en personne, par lettre ou en ligne en utilisant notre formulaire de plainte à l'adresse [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)

Une tierce personne peut déposer une plainte en votre nom, mais nous pourrions devoir quand même communiquer avec vous afin d'obtenir votre approbation pour aller de l'avant avec la plainte.

## Communiquez avec nous

Vous pouvez appeler l'Ombudsman au prix d'un appel local au numéro **1300 362 072**.

Si vous ne vous exprimez pas bien en anglais, le Service de traduction et d'interprétariat peut vous aider (**Translating and Interpreting Service (TIS)**) au numéro **131 450**.

## Un service confidentiel et gratuit

Les enquêtes sur les plaintes sont confidentielles. Les services de l'Ombudsman sont gratuits.

# Vous êtes en droit de vous plaindre

Cette information n'est qu'un guide. Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec le Commonwealth Ombudsman.

### COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

**Renseignements** De 9 h à 17 h du lundi au vendredi  
**Téléphone** 1300 362 072  
(Au prix d'un appel local. Les appels placés à partir d'un téléphone portable seront facturés au tarif de téléphonie mobile)

**Adresse électronique** Ombudsman@Ombudsman.gov.au  
**Web** www.Ombudsman.gov.au

### NOS BUREAUX

#### ADELAIDE

Téléphone 1300 362 072  
Télécopieur 08 8226 8618  
Level 5, 50 Grenfell Street  
Adelaide SA 5000

#### MELBOURNE

Téléphone 1300 362 072  
Télécopieur 03 9867 3750  
Level 1  
441 St Kilda Road  
Melbourne VIC 3004

#### BRISBANE

Téléphone 1300 362 072  
Télécopieur 07 3229 4010  
Level 17, 53 Albert Street  
Brisbane QLD 4000

#### PERTH

Téléphone 1300 362 072  
Télécopieur 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

Téléphone 1300 362 072  
Télécopieur 02 6249 7829  
GPO Box 442  
Canberra ACT 2601

Ground Floor, 1 Farrell Place  
Canberra City ACT 2600

#### SYDNEY

Téléphone 1300 362 072  
Télécopieur 02 9211 4402  
PO Box K825  
Haymarket NSW 1240  
Level 7, North Wing  
Sydney Central  
477 Pitt Street  
Sydney NSW 2000

#### DARWIN

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

#### HOBART

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

### Services disponibles pour vous aider à déposer une plainte

Si vous ne vous exprimez pas très bien en anglais, le Service de traduction et d'interprétariat peut vous aider (**Translating and Interpreting Service (TIS)**) au numéro **131 450**.

Si vous avez du mal à entendre, voir ou parler, le **TTY Service** est disponible par l'intermédiaire du **National Relay Service** au numéro **133 677**.