

# Commonwealth Ombudsman

Der Ombudsman des Commonwealth ist eine unabhängige Person, die Beschwerden gegen staatliche Stellen der australischen Regierung untersucht.

## FUNKTION DES OMBUDSMANNS

Der Ombudsman kann Beschwerden gegen die meisten Behörden der australischen Regierung untersuchen, u. a. Centrelink, das Finanzamt (*Tax Office*), die Behörde für Kindesunterhalt (*Child Support Agency*), die Einwanderungsbehörde (*Immigration Department*) und die Post (*Australia Post*).

Der Ombudsman entscheidet, ob geltend gemachte Handlungen oder Entschließungen fehlerhaft, willkürlich, unfair oder diskriminierend sind. Er ist auch für die Untersuchung etwaiger Verzögerungen oder nicht ausgeführter administrativer Handlungen verantwortlich.

Andererseits kann der Ombudsman keine Beschwerden gegen Privatpersonen oder Unternehmen, gerichtliche Entscheidungen oder Handlungen oder Entschließungen des Staats, der Kommunalbehörden, der Minister oder bestimmter geschäftlicher Organisationen des Staats untersuchen.

Der Ombudsman ist unparteiisch und der Erzielung eines fairen Resultats verpflichtet.

Der Ombudsman möchte die öffentliche Verwaltung verbessern, um das wiederholte Auftreten von Problemen zu verhindern.

## BEFUGNISSE DES OMBUDSMANNS

Der Ombudsman hat umfangreiche Befugnisse zur Untersuchung von Beschwerden. Er kann u. a. Beamte anweisen, Dokumente einzureichen oder Fragen zu beantworten.

Findet der Ombudsman in der Verwaltung einen Fehler, kann er empfehlen, dass die verantwortliche Behörde ihn korrigiert oder Abhilfe schafft.

Er kann z. B. empfehlen, dass die Behörde eine Erklärung oder Entschuldigung ausspricht, eine Entschließung verabschiedet oder ändert, eine Schuld erlässt oder eine Entschädigung zahlt.

## SO BESCHWEREN SIE SICH

Ehe Sie das Büro des Ombudsmanns kontaktieren, sollten Sie versuchen, das Problem durch direkte Kontaktaufnahme mit der Verwaltungsbehörde, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht, zu lösen. Wenden Sie sich gegebenenfalls an die jeweilige Beschwerdestelle. Beschweren Sie sich über eine Entscheidung, sollten Sie zunächst, falls möglich, eine Überprüfung der Entscheidung beantragen.

Der Ombudsmann verfügt über Büros in den Hauptstädten aller Bundesstaaten und Territorien. Sie können eine Beschwerde persönlich, telefonisch, brieflich, per Fax oder per E-Mail einreichen.

Sie erreichen den Ombudsmann auch telefonisch zum Ortstarif unter der Rufnummer **1300 362 072**.

Sie können eine andere Person, z. B. einen Bekannten, Verwandten oder Sozialarbeiter, zur Einreichung einer Beschwerde in Ihrem Namen ermächtigen.

Menschen aus nicht englischsprachigen Bevölkerungsgruppen können den Ombudsmann über den Translation and Interpreting Service (TIS) (Rufnummer **131 450**) erreichen oder ihre Beschwerde schriftlich in ihrer eigenen Sprache einreichen.

## VERTRAULICHER, KOSTENLOSER DIENST

Untersuchungen von Beschwerden werden vertraulich und kostenlos ausgeführt.

---

## Sie haben das Recht, sich zu beschweren

Diese Informationen stellen nur einen Leitfaden dar. Nähere Informationen erhalten Sie direkt vom Commonwealth-Ombudsmann.

## KONTAKT MIT UNS

Sie können Ihr örtliches Büro des Commonwealth-Ombudsmanns zum Ortstarif unter folgender Nummer erreichen

### Nationale Beschwerdestelle – 1300 362 072

(Hinweis: Anrufe von Mobiltelefonen werden zu Mobilgebühren berechnet.)

E-Mail [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)

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

## BÜROS DES COMMONWEALTH-OMBUDSMANNS

### ADELAIDE

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

### MELBOURNE

Tel. 1300 362 072  
Fax 03 9654 7949  
Level 1  
441 St Kilda Road  
Melbourne VIC 3004

### BRISBANE

Tel. 1300 362 072  
Fax 07 3229 4010  
Level 17, 53 Albert Street  
Brisbane QLD 4000

### PERTH

Tel. 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 & NATIONALES BÜRO

Tel. 1300 362 072  
Fax 02 6249 7829  
GPO Box 442  
Canberra ACT 2601  
  
Ground Level, 1 Farrell Place  
Canberra City ACT 2600

### SYDNEY

Tel. 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

### DARWIN

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

### HOBART

Tel. 1300 362 072  
Fax 03 6233 8966  
GPO Box 960  
Hobart Tas 7001  
  
Ground Level  
99 Bathurst Street  
Hobart TAS 7000

## Dienste zu Ihrer Unterstützung bei einer Beschwerde

Wenn Sie nicht gut Englisch sprechen, können wir über den **Translating and Interpreting Service (TIS)** (Rufnummer **131 450**) helfen.

Für Hör-, Seh- oder Sprechbehinderte ist über den **National Relay Service** (Rufnummer **133 677**) ein TTY-Dienst verfügbar.

local call charge **COMPLAINTS 1300 362 072**

email [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au) | web [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)