

Commonwealth Ombudsman

Ο Κοινοπολιτειακός Διαμεσολαβητής (Commonwealth Ombudsman) είναι ένα ανεξάρτητο πρόσωπο που μπορεί να ερευνά παράπονα σχετικά με υπουργεία της Αυστραλιανής Κυβέρνησης.

Ο Ρόλος του Διαμεσολαβητή

Ο Διαμεσολαβητής μπορεί να διερευνήσει παράπονα που έχουν σχέση με τα περισσότερα υπουργεία της Αυστραλιανής Κυβέρνησης τα οποία περιλαμβάνουν το Centrelink, την Αυστραλιανή Εφορία, τον Οργανισμό Συντήρησης Παιδιών (Child Support Agency), το Υπουργείο Μετανάστευσης και τα Αυστραλιανά Ταχυδρομεία.

Ο Διαμεσολαβητής μπορεί να αποφασίσει αν η ενέργεια ή η απόφαση ενός υπουργείου είναι λανθασμένη, αβάσιμη, άδικη ή κάνει διακρίσεις. Το γραφείο μπορεί επίσης να διερευνήσει καθυστερήσεις ή παράλειψη ενός υπουργείου να κάνει κάτι.

Ο Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να διερευνήσει παράπονα που αφορούν ιδιώτες ή επιχειρήσεις, αποφάσεις δικαστηρίων, πράξεις πολιτειακών κυβερνήσεων και τοπικών αυτοδιοικήσεων, ενέργειες υπουργών ή ενέργειες ορισμένων κρατικών επιχειρήσεων.

Ο Διαμεσολαβητής δεν μεροληπεί και επιδιώκει ένα δίκαιο αποτέλεσμα.

Ο Διαμεσολαβητής ενεργεί για τη βελτίωση της κρατικής διοίκησης.

Δικαιοδοσία Διαμεσολαβητή

Ο Διαμεσολαβητής έχει ευρείες εξουσίες να ερευνά παράπονα και μπορεί να αναγκάσει υπαλλήλους των υπουργείων να παράσχουν έγγραφα και να απαντήσουν ερωτήσεις.

Αν ο Διαμεσολαβητής θεωρήσει ότι ένα υπουργείο έχει κάνει λάθος ή ενήργησε εσφαλμένα, ο Διαμεσολαβητής μπορεί να προτείνει στο υπουργείο να επανορθώσει το σφάλμα.

Ο Διαμεσολαβητής μπορεί να προτείνει να παράσχει το υπουργείο κάποια εξήγηση ή να ζητήσει συγγνώμη, να αλλάξει μια απόφαση, να παραιτηθεί από το δικαίωμα είσπραξης χρέους ή να καταβάλει αποζημίωση.

Πώς να κάνετε παράπονο

Πριν καλέσετε το γραφείο του Διαμεσολαβητή, θα πρέπει πρώτα να προσπαθήσετε να λύσετε το πρόβλημα με το υπουργείο, να επικοινωνήσετε με το γραφείο παραπόνων του υπουργείου, αν έχει ένα τέτοιο γραφείο. Αν το παράπονό σας αφορά κάποια απόφαση, θα πρέπει πρώτα να ζητήσετε επανεξέταση της απόφασης, όπου αυτό είναι δυνατό.

Ο Διαμεσολαβητής διαθέτει γραφεία στις πρωτεύουσες κάθε πολιτείας και επικράτειας της Αυστραλίας. Μπορείτε να κάνετε παράπονο αυτοπροσώπως, από τηλεφώνου, με επιστολή ή φαξ ή μέσω του διαδικτύου.

Μπορείτε να τηλεφωνήσετε στο - **1300 362 072** - από οπουδήποτε στην Αυστραλία με κόστος τοπικού τηλεφωνήματος.

Παράπονο μπορεί να κάνει για λογαριασμό σας ένας φίλος, συγγενής ή κοινωνικός λειτουργός ή οποιοσδήποτε άλλος - με την άδειά σας. Μπορείτε επίσης να μιλήσετε με το γραφείο παραπόνων μέσω της Τηλεφωνικής Υπηρεσίας Διερμηνέων στο 131 450, ή μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας γραπτώς σε οποιαδήποτε γλώσσα.

Εχεμύθεια και Επιβάρυνση

Όλες οι διερευνήσεις παραπόνων γίνονται εμπιστευτικά και δεν υπάρχει καμιά επιβάρυνση, ακόμα κι όταν χρησιμοποιείται διερμηνέας.

Έχετε το δικαίωμα να κάνετε κάποιο παράπονο

Αυτές οι πληροφορίες αποτελούν μόνο έναν οδηγό. Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλείστε να επικοινωνήσετε με τον Κοινοπολιτειακό Διαμεσολαβητή

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΑΣ

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το πλησιέστερο σε σας γραφείο Κοινοπολιτειακού Διαμεσολαβητή, με κόστος τοπικής κλήσης, τηλεφωνώντας στην

National Complaints Line – 1300 362 072

(Σημείωση: Κλήσεις από κινητά τηλέφωνα θα χρεώνονται τιμές κινητής τηλεφωνίας.)

Email ombudsman@ombudsman.gov.au

Web www.ombudsman.gov.au

ΓΡΑΦΕΙΑ ΚΟΙΝΟΠΟΛΙΤΕΙΑΚΟΥ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

ADELAIDE

Τηλέφωνο 1300 362 072
Φαξ 08 8226 8618
Level 5, 50 Grenfell Street
Adelaide SA 5000

MELBOURNE

Τηλέφωνο 1300 362 072
Φαξ 03 9867 3750
Level 1
441 St Kilda Road
Melbourne VIC 3004

BRISBANE

Τηλέφωνο 1300 362 072
Φαξ 07 3229 4010
Level 17, 53 Albert Street
Brisbane QLD 4000

PERTH

Τηλέφωνο 1300 362 072
Φαξ 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

Τηλέφωνο 1300 362 072
Φαξ 02 6249 7829
GPO Box 442
Canberra ACT 2601

Ground Floor, 1 Farrell Place
Canberra City ACT 2600

SYDNEY

Τηλέφωνο 1300 362 072
Φαξ 02 9211 4402
PO Box K825
Haymarket NSW 1240

DARWIN

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

HOBART

Τηλέφωνο 1300 362 072
Φαξ 03 6233 8966
GPO Box 960
Hobart Tas 7001

Ground Floor
99 Bathurst Street
Hobart TAS 7000

Υπηρεσίες που διατίθενται για να σας βοηθούν να κάνετε παράπονο

Αν δεν μιλάτε πολύ καλά Αγγλικά, μπορούμε να βοηθήσουμε μέσω της **Translating and Interpreting Service - TIS** στο **131 450**.

Αν έχετε προβλήματα ακοής, όρασης ή ομιλίας, διατίθεται **Υπηρεσία TTY** μέσω της **National Relay Service** στο **133 677**.