

# Commonwealth Ombudsman

## कॉमनवैल्थ ओम्बड्ज़्मैन

कॉमनवैल्थ ओम्बड्ज़्मैन (सरकारी विभागों के विरुद्ध शिकायतों की सुनवाई के लिए नियुक्त लोकपाल) एक स्वतन्त्र व्यक्ति है जो आस्ट्रेलिया के सरकारी विभागों के विरुद्ध की गई शिकायतों की जाँच-पड़ताल करता है।

### ओम्बड्ज़्मैन की ज़िम्मेदारियाँ

ओम्बड्ज़्मैन आस्ट्रेलिया की अधिकतर सरकारी एजेन्सियों से संबंधित शिकायतों की जाँच-पड़ताल कर सकता है जिनमें सैन्टरलिंग, कर विभाग, शिशु सहायता एजेन्सी (Child Support Agency), आप्रवास विभाग (Immigration Department) तथा डाक विभाग (Australia Post) शामिल हैं।

ओम्बड्ज़्मैन यह निर्णय लेता है कि कोई भी पारित कानून अथवा समाधान गलत, मनमाना, न्यायहीन या पक्षपाती हैं या नहीं। उसके उपर इसकी भी ज़िम्मेदारी है कि वह प्रशासनिक कार्यवाही न होने या उसमें विलम्ब होने की जाँच-पड़ताल करे।

परन्तु, ओम्बड्ज़्मैन किसी निजी व्यक्ति या गैर-सरकारी कम्पनी, अदालतों के फ़ैसलों, राजकीय तथा स्थानीय सरकारों द्वारा पारित कानून अथवा समाधानों, सरकारी मंत्रियों तथा कुछ सरकारी व्यापारिक उद्यमों से संबंधित शिकायतों की जाँच-पड़ताल नहीं कर सकता है।

ओम्बड्ज़्मैन सदैव निष्पक्ष होता है और एक न्यायसंगत परिणाम पर पहुँचने के प्रति वचनबद्ध होता है।

ओम्बड्ज़्मैन सरकारी प्रशासन में सुधार लाने के लिए कदम उठाता है जिससे समस्याएं दुबारा न खड़ी हों।

### ओम्बड्ज़्मैन के अधिकार

ओम्बड्ज़्मैन को शिकायतों की जाँच-पड़ताल करने संबंधी विस्तृत अधिकार हैं जिनमें अधिकारियों को कागज़ात पेश करने व प्रश्नों के उत्तर देने के लिए आदेश देना शामिल है।

ओम्बड्ज़्मैन यदि किसी प्रशासनिक कार्यवाही में त्रुटी पाता है तो वह उसके लिए ज़िम्मेदार एजेन्सी को उस त्रुटी को सुधारने अथवा कोई अन्य उपचार प्रदान करने के लिए सिफ़ारिश कर सकता है।

उदाहरण के लिए, वह सिफ़ारिश कर सकता है कि एजेन्सी स्पष्टीकरण दे या क्षमा-याचना करे, नियम को लागू करे अन्यथा उसमें संशोधन करे, कर्ज़ माफ़ करे या मुआवज़ा दे।

### शिकायत कैसे करें

ओम्बड्ज़्मैन कार्यालय से संपर्क करने से पहले आपको उस एजेन्सी जिससे आपको शिकायत है, विशेषकर यदि उनके पास शिकायत सेवा उपलब्ध हो तो, उनसे मिल कर समस्या को हल करने की कोशिश करनी चाहिए। यदि आप किसी निर्णय से संबंधित शिकायत कर रहे हैं तो आपको सबसे पहले, यदि हो सके तो, उस निर्णय पर पुनर्विचार करवाना चाहिए।

ओम्बड्समैन के कार्यालय सभी राज्यों व प्रदेशों (Territories) की राजधानियों में हैं। आप शिकायत फ़ोन, फ़ैक्स, पत्र या ई-मेल द्वारा अथवा स्वयं जा कर दर्ज करवा सकते हैं।

आप ओम्बड्समैन को एक स्थानीय फ़ोनकाल की कीमत पर 1300 362 072 पर फ़ोन भी कर सकते हैं।

आप किसी अन्य व्यक्ति - मित्र, रिश्तेदार या समुदाय कार्यकर्ता को आपकी तरफ़ से शिकायत करने का अधिकार भी दे सकते हैं।

जो लोग अंग्रेज़ी न बोलने वाली पृष्ठभूमि से हैं और ओम्बड्समैन के कार्यालय से संपर्क करना चाहते हैं तो वे अनुवाद व दुभाषिया सेवा (Translation and Interpreting Service) के माध्यम से 131 450 पर फ़ोन करके ऐसा कर सकते हैं या अपनी भाषा में लिखित रूप से शिकायत दर्ज करवा सकते हैं।

## गोपनीय व निःशुल्क सेवा

शिकायतों की जाँच-पड़ताल गोपनीय रखी जाती है और यह एक निःशुल्क सेवा है।

# आपको शिकायत करने का अधिकार है

यह जानकारी केवल एक मार्गदर्शिका है। अधिक जानकारी के लिए कॉमेनवैल्थ ओम्बड्समैन से संपर्क करें।

## हमसे संपर्क करने के लिए

एक स्थानीय फ़ोनकाल की कीमत पर, आप अपने निकटतम कॉमेनवैल्थ ओम्बड्समैन के कार्यालय से

### 1300 362 072 - राष्ट्रीय शिकायत फ़ोन लाईन

(ध्यान दें: मोबाईल फ़ोन से की गई फ़ोनकाल की कीमत मोबाईल फ़ोन की दर पर लगाई जाएगी)

ई-मेल: [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)

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

## कॉमेनवैल्थ ओम्बड्समैन के कार्यालय

### ADELAIDE

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

### MELBOURNE

Tel 1300 362 072  
Fax 03 9867 3750  
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 & NATIONAL OFFICE

Tel 1300 362 072  
Fax 02 6249 7829  
GPO Box 442  
Canberra ACT 2601

Ground Floor, 1 Farrell Place  
Canberra City ACT 2600

### SYDNEY

Tel 1300 362 072  
Fax 02 9211 4402  
PO Box K825  
Haymarket NSW 1240

### 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 Floor  
99 Bathurst Street  
Hobart TAS 7000

## शिकायत करने हेतु आपकी मदद के लिए उपलब्ध सेवाएं

यदि आपको अंग्रेज़ी बोलने में कठिनाई होती है तो हम अनुवाद व दुभाषिया सेवा (Translation and Interpreting Service) के माध्यम से 131 450 पर फ़ोन करके आपकी मदद कर सकते हैं।

यदि आपको सुनने, देखने या बोलने संबंधी विकलांगता है तो नैशनल रीले सर्विस (National Relay Service) के माध्यम से 133 677 पर टी टी वाई सेवा (TTY Service) उपलब्ध है।

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)