

# Commonwealth Ombudsman

## [Ombudsman Persemakmuran]

Ombudsman Persemakmuran adalah seorang independen yang menyelidiki pengaduan terhadap departemen-departemen Pemerintah Australia

### FUNGSI OMBUDSMAN

Ombudsman dapat menyelidiki pengaduan berkenaan dengan hampir semua instansi Pemerintah Australia, termasuk Centrelink, Kantor Pajak, Instansi Dukungan bagi Anak-Anak, Departemen Imigrasi dan Kantor Pos Australia.

Terserah pada Ombudsman untuk memutuskan apakah dalam undang-undang atau resolusi yang diklaim tersebut terdapat kesalahan, semena-mena, tidak adil atau diskriminasi. Ia juga bertugas untuk menyelidiki ketertundaan atau kurang adanya tindakan administratif.

Sebaliknya, Ombudsman tidak dapat menyelidiki pengaduan perorangan atau perusahaan, resolusi yang berhubungan dengan pengadilan, atau undang-undang ataupun resolusi oleh negara bagian atau pemerintah daerah, menteri-menteri negara atau perusahaan bisnis pemerintah tertentu.

Ombudsman tidak memihak dan bertekad untuk mencapai hasil yang adil.

Ombudsman bekerja untuk memperbaiki administrasi masyarakat guna mencegah terulangnya masalah.

### KEKUASAAN OMBUDSMAN

Ombudsman memiliki kekuasaan yang luas untuk menyelidiki pengaduan, termasuk kekuasaan untuk menyuruh para pejabat untuk menyerahkan dokumen-dokumen atau menjawab pertanyaan-pertanyaan.

Jika Ombudsman menemukan cacat dalam administrasi, ia dapat memberikan rekomendasi agar instansi yang bertanggungjawab mengoreksinya atau menyarankan agar instansi yang bertanggungjawab mengoreksi atau mengusulkan perbaikannya.

Ia dapat merekomendasi, misalnya, agar instansi memberikan keterangan atau pernyataan maaf, mengambil atau memperbaiki resolusi, membatalkan hutang atau membayar kompensasi.

### BAGAIMANA MEMBUAT PENGADUAN

Sebelum menghubungi kantor Ombudsman, Anda harus berusaha memecahkan masalah dengan, jika memungkinkan, menghubungi instansi administratif yang Anda keluhkan, khususnya layanan yang dikeluhkan. Jika Anda mengeluh tentang suatu keputusan, terlebih dahulu Anda harus mengusahakan agar keputusan tersebut ditinjau kembali, jika mungkin.

Ombudsman memiliki kantor-kantor di semua ibu kota Negara Bagian dan Wilayah. Anda dapat mengajukan pengaduan dengan datang sendiri, atau lewat telepon, surat, fax atau email.

Anda dapat juga menelepon Ombudsman di **1300 362 072** dengan biaya panggilan telepon lokal.

Anda dapat juga menguasakanya kepada orang lain, teman, sanak keluarga atau pekerja komunitas untuk mengajukan suatu pengaduan atas nama Anda.

Mereka yang berlatar belakang bukan bahasa Inggris yang ingin menghubungi Kantor Ombudsman dapat melakukannya lewat kantor penterjemahan dan juru bahasa Translation and Interpreting Service (TIS) dengan menelepon **131 450** atau dapat mengajukan pengaduan mereka secara tertulis dalam bahasa mereka sendiri.

## KERAHASIAAN DAN LAYANAN GRATIS

Penyelidikan pengaduan bersifat rahasia dan layanan tanpa dipungut biaya.

---

# Anda berhak untuk mengadu

Informasi ini hanya bersifat pedoman saja. Untuk informasi lebih lanjut harap menghubungi Ombudsman Commonwealth.

## HUBUNGILAH KAMI

Hanya dengan biaya panggilan lokal, Anda dapat menghubungi kantor Ombudsman Commonwealth terdekat dengan menelepon

### National Complaints Line – 1300 362 072

(Catatan: Panggilan dari HP akan terkena tarif biaya panggilan HP.)

Email [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)

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

## KANTOR-KANTOR OMBUDSMAN COMMONWEALTH

### 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

### 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

Level 12, St Martin's Tower  
44 St Georges Terrace  
Perth WA 6000

### 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

Level 7, North Wing  
Sydney Central  
477 Pitt Street  
Sydney NSW 2000

### HOBART

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

## Layanan tersedia untuk membantu Anda dalam membuat pengaduan

Jika Bahasa Inggris Anda kurang baik, kami dapat membantu lewat kantor **Translating and Interpreting Service (TIS)** di **131 450**.

Bagi tuna rungu, tuna netra atau tuna wicara, tersedia layanan **TTY Service** lewat **National Relay Service** di **133 677**.

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)