

Commonwealth Ombudsman

Il Commonwealth Ombudsman (*difensore civico*) è un funzionario indipendente che svolge indagini su reclami riguardanti l'operato dei dipartimenti del Governo australiano.

IL RUOLO DELL'OMBUDSMAN

L'Ombudsman ha facoltà di indagare su reclami riguardanti la maggior parte dei dipartimenti del governo australiano quali il Centrelink, l'Australian Taxation Office, il Child Support Agency, il Department of Immigration e Australia Post.

L'Ombudsman ha il potere di stabilire se un dipartimento ha agito erroneamente o preso una decisione sbagliata, poco ragionevole, ingiusta o discriminatoria. L'Ombudsman ha inoltre la facoltà di svolgere opportune indagini per appurare se un dipartimento ha agito con ritardo oppure ha mancato di agire.

L'Ombudsman non ha il potere di condurre indagini su reclami presentati contro individui o aziende private, decisioni emesse da un tribunale, azioni delle amministrazioni statali o locali, azioni dei ministri del governo oppure azioni di alcuni enti statali.

L'Ombudsman è imparziale e aspira ad ottenere un risultato equo.

L'Ombudsman può intervenire al fine di migliorare la pubblica amministrazione in modo che non si ripetano gli stessi problemi.

I POTERI DELL'OMBUDSMAN

L'Ombudsman ha ampi poteri di indagare sui reclami presentati dai cittadini e può obbligare i funzionari ministeriali a esibire documenti e a fornire spiegazioni.

Se l'Ombudsman ritiene che un dipartimento non abbia agito propriamente, può raccomandare allo stesso di porre rimedio alla situazione.

L'Ombudsman può raccomandare a un dipartimento di dare spiegazioni o presentare le proprie scuse, di modificare o prendere una decisione, di rinunciare ad un debito o pagare un risarcimento.

COME PRESENTARE UN RECLAMO

Prima di rivolgerti all'ufficio dell'Ombudsman dovresti cercare di risolvere il problema con il dipartimento in questione, contattando l'ufficio reclami, ove disponibile. Se il reclamo riguarda una determinata decisione, dovresti prima chiedere che questa venga riesaminata, qualora ciò sia possibile.

Gli uffici dell'Ombudsman sono presenti nella capitale di ogni stato o territorio australiano. Puoi presentare un reclamo di persona, per telefono, per lettera oppure via fax o internet.

Per metterti in comunicazione con la sede più vicina alla tua abitazione, puoi chiamare l'Ombudsman's National Complaint Line (*linea nazionale per la presentazione dei reclami all'Ombudsman*) presso il numero **1300 362 072**, al costo di una chiamata urbana.

Anche un amico, un parente o un operatore comunitario potrà inoltrare un reclamo per tuo conto, purché abbia il tuo consenso.

Puoi anche parlare con l'ufficio dell'Ombudsman tramite il Servizio Telefonico Interpreti (TIS) al numero **131 450**, oppure puoi presentare un reclamo per iscritto in qualsiasi lingua.

RISERVATEZZA E COSTO

Tutte le indagini sono riservate e gratuite.

Reclamare è un tuo diritto

Il presente opuscolo è soltanto una guida. Per ulteriori informazioni, rivolgersi all'ufficio dell'Ombudsman.

CONTATTACI

Al costo di una telefonata urbana, puoi contattare la sede più vicina del Commonwealth Ombudsman, chiamando il

1300 362 072 – numero della National Complaints Line

(Avviso: le chiamate dai telefoni cellulari verranno addebitate alle tariffe di telefonia mobile.)

Email ombudsman@ombudsman.gov.au

Web www.ombudsman.gov.au

SEDI DEL COMMONWEALTH OMBUDSMAN

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

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

Servizi telefonici di assistenza

Se non parli bene l'inglese, possiamo aiutarti attraverso il **Translating and Interpreting Service (TIS)** (*servizio telefonico interpreti e traduttori*) al **131 450**.

Ground Floor
99 Bathurst Street
Hobart TAS 7000

Se hai difetti di udito, vista o linguaggio, puoi avvalerti del **TTY Service** tramite il **National Relay Service** al **133 377**.