

Commonwealth Ombudsman

Commonwealth Ombudsman (odpowiednik polskiego Rzecznika Praw Obywatelskich) jest niezależną osobą, która zajmuje się rozpatrywaniem skarg dotyczących australijskich urzędów państwowych.

JAKĄ FUNKCJĘ PEŁNI RZECZNIK?

Rzecznik (the Ombudsman) ma prawo podjąć dochodzenie w przypadku otrzymania skargi lub zażalenia na działalność większości australijskich urzędów państwowych takich jak: Centrelink, Australian Tax Office, Child Support Agency, Department of Immigration and Citizenship i Australia Post.

Rzecznik decyduje o tym, czy w toku działalności urzędu lub podejmowania przez urząd decyzji nie nastąpiło naruszenie obowiązujących zasad prawnych, zasad zdrowego rozsądku, sprawiedliwości społecznej lub czy nie miała miejsca dyskryminacja. Rzecznik może także interweniować w przypadku administracyjnej opieszałości lub braku działania.

Rzecznik nie może natomiast rozpatrywać skarg lub zażeń dotyczących osób prywatnych lub przedsiębiorstw. Rzecznik nie może również interweniować w sprawach dotyczących orzeczeń sądowych, działalności i decyzji władz stanowych lub lokalnych, działalności ministrów w rządzie oraz niektórych przedsiębiorstw państwowych.

Rzecznik jest bezstronny i zawsze dąży do sprawiedliwego rozstrzygnięcia skargi.

Zadaniem Rzecznika jest usprawnianie administracji państwowej, tak aby zapobiec powtarzaniu się problemów.

ZAKRES KOMPETENCJI RZECZNIKA

Zakres kompetencji Rzecznika jest szeroki. Może on w toku podejmowanych przez siebie interwencji żądać udostępnienia urzędowych dokumentacji lub dostarczenia wyjaśnień.

Jeśli Rzecznik uzna, że zaistniał błąd urzędowy, może wydać zalecenie, aby urząd odpowiedzialny za ten błąd naprawił go lub zaoferował możliwe rozwiązanie.

Może on, na przykład, zalecić aby urząd wyjaśnił powód uchybienia, przeprosił poszkodowanego, zmienił lub zmodyfikował swoją decyzję, unieważnił dług lub wypłacił odszkodowanie.

W JAKI SPOSÓB MOGĘ ZŁOŻYĆ ZAŻALENIE?

Przed zwróceniem się do biura Rzecznika, należy najpierw spróbować rozwiązać konflikt poprzez skontaktowanie się z urzędem, którego ta skarga dotyczy, a w szczególności z jego sekcją Skarg i Zażeń, o ile taka istnieje. Jeśli nie jesteś zadowolony z decyzji podjętej przez urząd, postaraj się, jeśli jest to możliwe, złożyć odwołanie od decyzji.

Rzecznik posiada biura w każdej stolicy stanu lub terytorium. Wnioski składać można osobiście, telefonicznie, listownie, przy pomocy faksu lub Internetu.

Możesz również zadzwonić do Rzecznika pod numer **1300 362 072** przy stawkach jak za połączenie lokalne.

Możesz również upoważnić drugą osobę np. znajomego, krewnego lub pracownika społecznego, aby złożył skargę w Twoim imieniu.

Osoby nie mówiące po angielsku, które chciałyby skontaktować się z Biurem Rzecznika, mogą to uczynić za pośrednictwem tłumacza z **Translation and Interpreting Service (TIS)**, dzwoniąc pod numer **131 450** lub mogą złożyć skargę na piśmie w swoim własnym języku.

USŁUGA POUFNA I BEZPŁATNA

Rozpatrywanie skarg jest poufne i usługa ta jest bezpłatna.

Masz prawo złożyć skargę

Informacje zawarte w niniejszym dokumencie powinny służyć tylko za wskazówkę. W celu uzyskania dodatkowych informacji, prosimy skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich (the Commonwealth Ombudsman).

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

Płacąc jak za połączenie lokalne, możesz skontaktować się z najbliższym biurem Rzecznika (Commonwealth Ombudsman's office), dzwoniąc do

Krajowej Telefonicznej Linii Skarg i Zażaleń 1300 362 072

(Uwaga: rozmowy z telefonów komórkowych będą liczone według taryf komórkowych.)

Adres pocztowy: GPO Box 442, Canberra ACT 2601

Faks: 02 6249 7829

Adres e-mail: ombudsman@ombudsman.gov.au

Strona internetowa: www.ombudsman.gov.au

BIURA RZECZNIKA

ADELAIDE

Level 5, 50 Grenfell Street
Adelaide SA 5000

HOBART

Ground Floor
99 Bathurst Street
Hobart TAS 7000

ALICE SPRINGS

Ground Floor, Centrepoint Building
Hartley Street
Alice Springs NT 0871

MELBOURNE

Level 1, 441 St Kilda Road
Melbourne VIC 3004

BRISBANE

Level 17, 53 Albert Street
Brisbane QLD 4000

PERTH

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

CANBERRA I BIURO KRAJOWE

Ground Floor, 1 Farrell Place
Canberra City ACT 2600

SYDNEY

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

DARWIN

Level 12, NT House
Cnr Bennett & Mitchell Streets
Darwin NT 0801

Przy składaniu skargi, możesz skorzystać z następujących usług

Jeśli nie mówisz dobrze po angielsku, możesz skorzystać z pomocy tłumacza z **Translating and Interpreting Service (TIS)** pod numerem **131 450**.

Jeśli słabo słyszysz lub masz problemy ze wzrokiem lub mową, możesz skorzystać z **TTY Service** dzwoniąc do **National Relay Service** pod numer **133 677**.

local call charge **COMPLAINTS 1300 362 072**

email ombudsman@ombudsman.gov.au | web www.ombudsman.gov.au