

Commonwealth Ombudsman

[ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОМБУДСМЕН]

Федеральным омбудсменом является независимый чиновник, уполномоченный рассматривать жалобы на действия государственных учреждений Австралии федерального подчинения.

ДОЛЖНОСТНЫЕ ФУНКЦИИ ОМБУДСМЕНА

Омбудсмен рассматривает жалобы на действия большинства государственных учреждений федерального уровня, включая Агентство социального обеспечения [Centrelink], Налоговое управление [the Tax Office], Агентство по взысканию алиментов на содержание ребенка [the Child Support Agency], Департамент по делам иммиграции [the Immigration Department], а также Австралийскую почтовую службу [Australia Post].

Омбудсмен выносит решение о том, является ли действие или решение того или иного государственного учреждения ошибочным, необоснованным, несправедливым или дискриминационным. Омбудсмен также рассматривает жалобы, связанные с медлительностью или бездействием со стороны государственных органов.

В то же время, в функции омбудсмента не входит рассмотрение жалоб на частные лица и компании, решения судов, законы и постановления, принятые правительствами штатов, органами местного самоуправления и лично министрами, а также на действия некоторых государственных коммерческих предприятий.

Омбудсмен является незаинтересованным лицом и в своих решениях руководствуется принципами справедливости.

Деятельность омбудсмента направлена на совершенствование работы органов государственного управления с целью предупреждения повторения подобных ошибок.

ПОЛНОМОЧИЯ ОМБУДСМЕНА

Омбудсмен наделен широкими полномочиями при рассмотрении жалобы. Он может обязать государственных служащих предоставить ему необходимые документы и ответить на его вопросы.

Если омбудсмен придет к заключению, что служащие государственного учреждения допустили ошибку, он может рекомендовать соответствующему учреждению исправить ее, либо предложить свой вариант решения проблемы.

Так, омбудсмен может предложить учреждению объяснить свои действия или извиниться, принять новое или изменить прежнее решение, аннулировать долг или выплатить компенсацию.

КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ

Прежде чем пожаловаться в бюро омбудсмана, попытайтесь решить проблему, обратившись в то учреждение, на которое Вы хотите пожаловаться, причем лучше всего обращаться в отдел по рассмотрению жалоб, если таковой существует при этом учреждении. Если Вы не согласны с принятым решением, прежде всего Вам следует попросить о его пересмотре, если такая возможность предусмотрена.

Бюро службы Федерального омбудсмана открыты в столицах всех штатов и территорий. Вы можете подать жалобу, посетив бюро лично, по телефону, факсу, письмом или по интернету.

Кроме того, с Национальным бюро Федерального омбудсмана можно связаться по телефону **1300 362 072** (по стоимости местного телефонного звонка).

Друг, родственник, работник общественной службы или любой другой человек также может с Вашего разрешения подать жалобу от Вашего имени.

Лица, не владеющие английским языком, могут связаться с бюро омбудсмана с помощью Телефонной переводческой службы (TIS), позвонив по номеру **131 450**. Жалоба может быть подана в письменном виде на родном языке.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ И БЕСПЛАТНАЯ УСЛУГА

Рассмотрение жалобы производится бесплатно с соблюдением условий конфиденциальности.

Вы имеете право подать жалобу

Настоящая информация носит общий характер. За дополнительной информацией обращайтесь в бюро Федерального омбудсмана.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По стоимости местного телефонного звонка Вы можете связаться с ближайшим бюро Федерального омбудсмана:

Национальная телефонная линия подачи жалоб – **1300 362 072**

(Внимание: звонки с мобильных телефонов оплачиваются по тарифу за пользование мобильными телефонами.)

Адрес электронной почты: ombudsman@ombudsman.gov.au
Интернет-страница: www.ombudsman.gov.au

БЮРО СЛУЖБЫ ФЕДЕРАЛЬНОГО ОМБУДСМЕНА

АДЕЛАИДА

Тел 1300 362 072
Факс 08 8226 8618
Level 5, 50 Grenfell Street
Adelaide SA 5000

МЕЛЬБУРН

Тел 1300 362 072
Факс 03 9867 3750
Level 1
441 St Kilda Road
Melbourne VIC 3004

БРИСБЕН

Тел 1300 362 072
Факс 07 3229 4010
Level 17, 53 Albert Street
Brisbane QLD 4000

ПЕРТ

Тел 1300 362 072
Факс 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

КАНБЕРРА И НАЦИОНАЛЬНОЕ БЮРО

Тел 1300 362 072
Факс 02 6249 7829
GPO Box 442
Canberra ACT 2601
Ground Floor, 1 Farrell Place
Canberra City ACT 2600

СИДНЕЙ

Тел 1300 362 072
Факс 02 9211 4402
PO Box K825
Haymarket NSW 1240
Level 7, North Wing
Sydney Central
477 Pitt Street
Sydney NSW 2000

ДАРВИН

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

ХОБАРТ

Тел 1300 362 072
Факс 03 6233 8966
GPO Box 960
Hobart Tas 7001
Ground Floor
99 Bathurst Street
Hobart TAS 7000

Службы, которые могут Вам пригодиться при подаче жалобы

Если Вы испытываете трудности с английским языком, мы свяжемся с Телефонной переводческой службой (TIS) по номеру **131 450**.

Если у Вас есть проблемы со слухом, зрением или речью, мы свяжемся со специальной службой **National Relay Service** по телефону **133 677**.