

# Commonwealth Ombudsman

El Defensor Federal del Pueblo (Commonwealth Ombudsman) es una persona independiente que investiga quejas contra organismos o departamentos del Gobierno de Australia.

## LA FUNCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

El Defensor del Pueblo (Ombudsman) puede investigar quejas referidas a la mayor parte de los organismos del Gobierno de Australia como, por ejemplo, Centrelink, la Oficina de Administración Tributaria (Tax Office), el Organismo de Asistencia de Menores (Child Support Agency), el Ministerio de Inmigración (Immigration Department) y el Servicio de Correos (Australia Post).

Corresponde al Defensor del Pueblo determinar si las resoluciones o los actos reclamados son erróneos, arbitrarios, injustos o discriminatorios. Le compete, asimismo, investigar la falta de actividad administrativa o demoras en la misma.

Por otro lado, el Defensor del Pueblo no puede investigar quejas referidas a personas o empresas privadas, resoluciones judiciales o actos o resoluciones de los gobiernos de los estados o municipales, de los ministros de gobierno o de determinadas empresas públicas.

El Defensor del Pueblo es imparcial y su objetivo es lograr resultados justos.

El Defensor del Pueblo trabaja para mejorar la administración pública con el objeto de evitar que vuelvan a producirse los mismos problemas.

## LAS FACULTADES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

El Defensor del Pueblo cuenta con amplios poderes para investigar quejas, incluyendo el poder de solicitar a los funcionarios que entreguen ciertos documentos o que contesten preguntas.

Si el Defensor del pueblo encuentra un error de administración puede recomendar que la agencia responsable corrija dicho error o que ofrezca una solución.

Puede recomendar, por ejemplo, que la agencia de una explicación, que brinde una disculpa o que emita una resolución, perdone una deuda o pague una indemnización.

## CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Antes de comunicarse con la oficina del Defensor del Pueblo, el interesado deberá intentar resolver el problema acudiendo a la propia entidad administrativa objeto de queja; en particular, al servicio de reclamaciones de dicha entidad, en caso de haberlo. Cuando la queja se refiera a una resolución, el interesado deberá pedir primero la revisión de la misma, siempre que esto sea posible.

El Defensor del Pueblo cuenta con oficinas en las capitales de todos los Estados y Territorios. Las quejas pueden presentarse en persona, por teléfono, carta, fax o correo electrónico.

Asimismo, por el costo de una llamada local, puede llamar al Defensor del Pueblo, al **1300 362 072**.

También es posible autorizar a otra persona, ya sea un amigo, pariente o asistente comunitario para que presente la reclamación de parte suya.

Las personas que no hablan inglés que deseen comunicarse con la Oficina del Defensor del Pueblo pueden hacerlo por medio del Servicio de Traductores e Intérpretes (TIS), llamando al número 131 450 y también pueden presentar su queja por escrito en su propio idioma.

## SERVICIO CONFIDENCIAL Y GRATUITO

Las investigaciones de quejas son confidenciales y el servicio es gratuito.

---

# Usted tiene derecho a reclamar

Esta información es solo una guía. Si desea más detalles, por favor, comuníquese con la Oficina del Defensor Federal del Pueblo.

## CÓMO CONTACTARNOS

Por el costo de una llamada local puede llamar a la oficina más cercana del Defensor del Pueblo, al

### National Complaints Line – 1300 362 072

(Nota: las llamadas desde teléfonos móviles se cargarán a las tasas normales de telefonía móvil.)

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

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

## OFICINAS 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

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

## Servicios disponibles para ayudarle a presentar una queja

Si no habla inglés muy bien, podemos ayudarle a través del **Translating and Interpreting Service (TIS)**, llamando al número **131 450**

Si tiene una discapacidad auditiva, visual o del habla puede utilizar el **Servicio TTY** a través del **National Relay Service**, teléfono **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)