

# Commonwealth Ombudsman

Federal Vatandaş Temsilcisi (Commonwealth Ombudsman), Federal Hükümet devlet daireleri ile ilgili şikayetleri araştıran bağımsız bir kişidir.

## VATANDAŞ TEMSİLCİSİNİN ROLÜ

Vatandaş Sözcüsü, Centrelink, Vergi Dairesi, Çocuk Destek Kuruluşu, Göç Bakanlığı ve Avustralya Posta Kurumu dahil, çoğu Federal kurumlarla ilgili şikayetleri inceleyebilir.

Vatandaş Temsilcisi, bir hareket ya da kararın yanlış, gelişigüzel, haksız veya ayrımcı olup olmadığına karar verebilir. Vatandaş Temsilcisinin ayrıca, gecikme ya da idarî işlemlerin yerine getirilmemesi konularıyla ilgili araştırma yapma görevi de vardır.

Öte yandan, Vatandaş Temsilcisi, özel kişi ya da şirketler, mahkeme kararları, eyalet ya da yerel hükümetlerin, bakanların veya bazı kamu iktisadi kuruluşlarının faaliyetleri hakkındaki şikayetleri soruşturamaz.

Vatandaş Temsilcisi tarafsız bir kişidir ve adil bir sonuca ulaşmaya çalışır.

Vatandaş Temsilcisi, aynı sorunun bir daha ortaya çıkmasını önlemek için kamu yönetiminin daha iyi hale getirilmesi için çaba gösterir.

## VATANDAŞ TEMSİLCİSİNİN YETKİLERİ

Vatandaş Temsilcisi, şikayetleri araştırma konusunda geniş yetkiye sahiptir. Bu bağlamda, kamu görevlilerini belge vermeye ve soruları yanıtlamaya zorlayabilir.

Vatandaş Temsilcisi, bir kamu kuruluşunu kusurlu bulursa, hatanın düzeltilmesi ya da çözüm bulunması için kuruluşa öneride bulunabilir.

Vatandaş Temsilcisi, örneğin, kuruluşun bir açıklama yapmasını ya da özür dilemesini, bir kararı değiştirmesini, bir karar vermesini, alacağından vazgeçmesini ya da tazminat ödemesini önerebilir.

## NASIL ŞİKÂYETTE BULUNABİLİNİR?

Vatandaş Temsilcisi'nin ofisine başvurmadan önce, hakkında şikâyette bulunulan kuruluşun şikayetler servisine başvurma dahil olmak üzere, sorunu önce kuruluş ile çözümleme ye çalışmanız gerekir. Bir karar hakkında şikayette bulunuyorsanız, olanak varsa, ilk önce kararın yeniden gözden geçirilmesini istemelisiniz.

Vatandaş Temsilcisi'nin her Eyalet ve Bölge başkentlerinde ofisi bulunmaktadır. Şikayetlerinizi, şahsen, telefon, mektup, faks ya da elektronik posta aracılığıyla yapabilirsiniz.

Vatandaş Temsilcisi'ni **1300 362 072** numaradan yerel telefon ücreti karşılığında arayabilirsiniz.

Ayrıca, bir arkadaş, akraba, toplum görevlisine sizin adınıza şikayette bulunma yetkisi verebilirsiniz.

Vatandaş Temsilcisi Ofisi ile ilişkiye geçmek isteyen ve ana dili İngilizce olmayan kişiler, **131 450** numaradan Translating and Interpreting Service [Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Servisi] (TIS) aracılığıyla da görüşebilir ya da şikayetlerini kendi dillerinde yazılı olarak yapabilirler.

## GIZLI TUTULAN ÜCRETSİZ SERVİS

Şikâyetlerin soruşturulması gizli tutulur ve bu servis ücretsizdir.

# Şikâyet hakkınız vardır

Bu bilgiler yalnızca bir fikir vermek içindir. Daha fazla bilgi için lütfen Federal Vatandaş Temsilcisini arayınız.

## BİZİ ARAYIN

Aşağıdaki telefon numarasından yerel telefon ücreti karşılığında size en yakın Federal Vatandaş Temsilcisi ofisini arayabilirsiniz:

### Ulusal Şikâyet Hattı – 1300 362 072

(Not: Cep telefonlarından edilen telefonların ücreti cep telefonu tarifesine göre dir.)

Elektronik posta [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)  
İnternet sayfası [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)

## COMMONWEALTH OMBUDSMAN OFİSLERİ

### ADELAIDE

Telefon 1300 362 072  
Faks 08 8226 8618  
5. Kat, 50 Grenfell Street  
Adelaide SA 5000

### MELBOURNE

Telefon 1300 362 072  
Faks 03 9867 3750  
1. Kat  
441 St Kilda Road  
Melbourne VIC 3004

### BRISBANE

Telefon 1300 362 072  
Faks 07 3229 4010  
17. Kat, 53 Albert Street  
Brisbane QLD 4000

### PERTH

Telefon 1300 362 072  
Faks 08 9221 4381  
PO Box Z5386  
St Georges Terrace  
Perth WA 6831

### CANBERRA VE ULUSAL OFİS

Telefon 1300 362 072  
Faks 02 6249 7829  
GPO Box 442  
Canberra ACT 2601

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

Zemin Kat, 1 Farrell Place  
Canberra City ACT 2600

### SYDNEY

Telefon 1300 362 072  
Faks 02 9211 4402  
PO Box K825  
Haymarket NSW 1240

### DARWIN

Telefon 1300 362 072  
Faks 08 8941 5400  
GPO BOX 1344, Darwin NT 0801  
12. Kat, NT House  
Cnr Bennett & Mitchell Streets  
Darwin NT 0801

7. Kat, North Wing  
Sydney Central  
477 Pitt Street  
Sydney NSW 2000

### HOBART

Telefon 1300 362 072  
Faks 03 6233 8966  
GPO Box 960  
Hobart Tas 7001

Zemin Kat  
99 Bathurst Street  
Hobart TAS 7000

## Şikâyetle bulunmanıza yardımcı olabilecek servisler

İngilizceniz iyi değilse, **131 450** numaradaki **Translating and Interpreting Service** [Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Servisi] (TIS) aracılığıyla yardımcı olabiliriz.

İşitme, görme ya da konuşma engelli iseniz 133 677 numaradaki **Ulusal Röle Servisi**'nden **TTY (Telefonla daktilo) servisi** bulunmaktadır.

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)