

Commonwealth Ombudsman

Giám Sát Viên là một nhân vật độc lập điều tra các khiếu nại về các bộ thuộc chính phủ Úc.

VAI TRÒ CỦA GIÁM SÁT VIÊN

Giám Sát Viên có thể điều tra khiếu nại về hầu hết các cơ quan thuộc chính phủ Úc, gồm Centrelink, Sở Thuế Úc, Cơ Quan Cấp Dưỡng Con Cái, Bộ Di Trú và Bưu Điện Úc.

Giám Sát Viên có thể cứu xét xem hành động hay quyết định của một bộ hay một cơ quan có sai lầm, không hợp lý, bất công, hoặc kỳ thị hay không. Giám Sát Viên cũng có thể điều tra sự chậm trễ hay không chịu hành động của các Bộ.

Giám Sát Viên không thể điều tra khiếu nại về một cá nhân hay công ty, quyết định toà án, hành động của chính phủ Tiểu Bang hay Hội Đồng Thành Phố, hành động của Bộ Trưởng hay hành động của các doanh nghiệp của chính phủ.

Giám Sát Viên cố gắng tìm một giải pháp công bằng.

Giám Sát Viên hành động để cải thiện các thủ tục hành chính, nhằm ngăn chặn cùng một vấn đề khởi xảy ra một lần nữa.

QUYỀN HẠN CỦA GIÁM SÁT VIÊN

Giám Sát Viên có quyền điều tra về các than phiền và có thể bắt buộc các nhân viên chính phủ phải xuất trình tài liệu và trả lời câu hỏi.

Nếu thấy các cơ quan chính phủ đã có những hành động sai lầm, Giám Sát Viên có thể đề nghị chấm chính các quyết định đó.

Giám Sát Viên có thể đề nghị các cơ quan chính phủ giải thích hoặc xin lỗi, thay đổi quyết định hay có quyết định mới, bãi bỏ món nợ hay bồi thường.

CÁCH THỨC KHIẾU NẠI

Trước khi liên lạc với văn phòng Giám Sát Viên, quý vị nên cố gắng giải quyết vấn đề với cơ quan liên hệ, gồm cả việc tiếp xúc với nhân viên phụ trách khiếu nại của cơ quan đó, nếu có. Nếu quý vị khiếu nại về một quyết định, trước hết yêu cầu cơ quan xét lại quyết định đó, nếu có thể được.

Giám Sát Viên có văn phòng tại các thành phố chính của mỗi tiểu bang và lãnh thổ. Quý vị có thể đích thân khiếu nại, hay khiếu nại qua điện thoại, thư từ, fax hoặc internet.

Quý vị có thể điện thoại cho đường dây khiếu nại toàn quốc của Ombudsman số **1300 362 072** và chỉ tốn tiền cho một cú điện thoại địa phương.

Một người bạn, người thân, nhân viên cộng đồng hay bất cứ một người nào cũng đều có thể thay mặt quý vị để khiếu nại, nếu quý vị cho phép.

Quý vị cũng có thể nói chuyện với Giám Sát Viên qua dịch vụ Phiên Dịch và Thông Ngôn (TIS) số **131 450**, hoặc có thể nộp đơn khiếu nại viết bằng bất cứ ngôn ngữ nào.

BẢO MẬT VÀ PHÍ TỒN

Tất cả các cuộc điều tra đều được giữ kín và miễn phí.

Quý vị có quyền khiếu nại

Chỉ nên dùng thông tin này như một hướng dẫn. Muốn biết thêm chi tiết xin vui lòng điện thoại cho Giám Sát Viên Liên Bang.

LIÊN LẠC VỚI CHÚNG TÔI

Chỉ tốn một cú điện thoại địa phương, quý vị có thể liên lạc với một văn phòng Ombudsman gần nhất bằng cách gọi

National Complaints Line – 1300 362 072

(Gọi từ điện thoại di động sẽ phải trả theo giá điện thoại di động)

Email ombudsman@ombudsman.gov.au

Web www.ombudsman.gov.au

VĂN PHÒNG GIÁM SÁT VIỆN LIÊN BANG

ADELAIDE

Điện thoại 1300 362 072

Fax 08 8226 8618

Level 5, 50 Grenfell Street

Adelaide SA 5000

MELBOURNE

Điện thoại 1300 362 072

Fax 03 9867 3750

Level 1

441 St Kilda Road

Melbourne VIC 3004

BRISBANE

Điện thoại 1300 362 072

Fax 07 3229 4010

Level 17, 53 Albert Street

Brisbane QLD 4000

PERTH

Điện thoại 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

Điện thoại 1300 362 072

Fax 02 6249 7829

GPO Box 442

Canberra ACT 2601

Ground Floor, 1 Farrell Place

Canberra City ACT 2600

SYDNEY

Điện thoại 1300 362 072

Fax 02 9211 4402

PO Box K825

Haymarket NSW 1240

Level 7, North Wing

Sydney Central

477 Pitt Street

Sydney NSW 2000

DARWIN

Điện thoại 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

Điện thoại 1300 362 072

Fax 03 6233 8966

GPO Box 960

Hobart Tas 7001

Ground Floor

99 Bathurst Street

Hobart TAS 7000

Dịch vụ có sẵn để giúp quý vị khiếu nại

Nếu không nói được tiếng Anh, Dịch Vụ Thông Ngôn và **Translating and Interpreting Service (TIS)** số 131 450 có thể giúp quý vị.

Nếu bị lãng tai, khiếm thị hay nói khó khăn, Dịch vụ **TTY** có thể giúp quý vị qua Dịch Vụ **National Relay Service** số **133 677**.

local call charge **COMPLAINTS 1300 362 072**

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

Commonwealth
OMBUDSMAN

