

Kutoa malalamiko  
kwa Mtetezi wa  
Watumiaji



## Mtetezi wa Watumiaji (Ombudsman) wa Jumuiya ya Madola anachunguza malalamiko kuhusu vitendo vya kiutendaji wa taasisi ya Serikali za Australia na zinazotakiwa na mashirika ya sekta binafsi.

### Jinsi Ombudsman anavyoweza kukusaidia

Kama unafikiri hujatendewa visivyo haki, unaweza kulalamika kwenye ofisi ya Ombudsman.

Aina ya malalamiko yanavyoweza kuchunguzwa ni kama:

- > **mashirika**—wajibu wa huduma kama vile ustawi na kutoa misaada kwa watoto ya malipo, huduma za afya ya taifa na usafiri.
- > **huduma**—kutolewa kwa makandarasi wengi binafsi kwa Serikali ya Australia
- > **uhuru wa habari (FOI)**—ikiwa ni pamoja na kukawia kushughulikia maombi ya FOI.
- > **Jeshi la Polisi la Taifa la Australia (AFP)**—vitendo vya wanachama wa AFP na kuhusu sera, mazoea na taratibu za AFP kama wakala pekee.
- > **Idara ya posta**—Posta ya Australia na waendeshaaji wa posta binafsi waliosajiliwa na mpango wa Idara ya Posta ya Ombudsman (PIO)
- > **Bima binafsi ya afya**—wanachama wa mfuko wa afya, fedha za afya, hospitali binafsi au madaktari. Malalamiko lazima yawe kuhusu mpango wa bima ya afya.
- > **Wanafunzi wa nje**—matatizo ambayo yanalenga, wanafunzi wa sasa au wa zamani wa nje ya nchi na kwa shule za binafsi, vyuo na vyuo vikuu katika Australia
- > **Mkoa Mkuu wa Australian (ACT)**—vitendo vya utawala wa Serikali ya ACT.

## **Jinsi ya kufanya malalamiko**

Wasiliana na shirika husika la malalamiko-utunzaji mazingira wa kwanza kujaribu kutatua tatizo. Kama hujaridhika na majibu ya shirika hilo, wasiliana nasi.

## **Inatokea nini kama ukifanya malalamiko kwetu?**

Tutaangalia malalamiko yako kwa makini na kwa haraka iwezekanavyo. Tunaweza kuuliza kwa maelezo zaidi, kama vile barua au hati nyingine, au kukutaka wewe kufanya malalamiko yako kwa maandishi.





## Wasiliana nasi

### Kwa simu

Piga **1300 362 072** kati ya saa 3 asubuhi (9 am) na 11 jioni (5 pm) Jumatatu hadi Ijumaa.

### Kwenye mtandao

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

### Kwa maandishi

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

## Huduma zilizopo kuweza kukusaidia kufanya malalamiko

Kama wewe ni mtu usiye zungumza Kiingereza, tunaweza kukusaidia kupitia Huduma ya Utafsiri na Ukalimani (TIS) kwa **131 450**. Kama wewe una matatizo ya kusikia, ya macho au matatizo ya kuongea, Huduma ya TTY inapatikana kwa njia ya Huduma ya Taifa ya Kusaidia ya **133 677**.

**HUDUMA ZA OMBUDSMAN NI BURE**