

Indonesian

Menyampaikan
keluhan ke
Ombudsman



COMMONWEALTH
OMBUDSMAN

Commonwealth Ombudsman menyelidiki keluhan tentang tindakan administratif lembaga Pemerintah Australia dan organisasi sektor swasta resmi.

Bagaimana Ombudsman dapat membantu Anda

Jika Anda merasa telah diperlakukan dengan tidak adil, Anda dapat menyampaikan keluhan ke kantor Ombudsman.

Jenis keluhan yang kami selidiki mencakup:

- > **lembaga-lembaga**—bertanggung jawab atas layanan seperti kesejahteraan dan uang bantuan anak, layanan kesehatan dan transportasi federal.
- > **layanan-layanan**—dijalankan oleh hampir semua kontraktor swasta untuk Pemerintah Australia.
- > **kebebasan informasi (FOI)**—termasuk penundaan dalam memproses permintaan FOI.
- > **Polisi Federal Australia (AFP)**—tindakan anggota AFP dan kebijakan, pelaksanaan dan prosedur AFP sebagai lembaga.
- > **Industri pos**—Pos Australia dan operator pos swasta yang terdaftar di program Ombudsman Industri Pos (PIO).
- > **asuransi kesehatan swasta**—anggota dana kesehatan, dana kesehatan, rumah sakit swasta atau pelaku layanan medis. Keluhan harus berkaitan dengan urusan asuransi kesehatan.
- > **pelajar asing**—masalah-masalah yang dihadapi oleh pelajar asing, baik calon pelajar, pelajar aktif maupun mantan pelajar, terkait sekolah-sekolah lanjutan, sekolah tinggi dan universitas swasta di Australia.
- > **Wilayah Ibu Kota Australia (ACT)**—tindakan administratif Pemerintah ACT.

Bagaimana cara menyampaikan keluhan

Hubungi terlebih dahulu area yang menangani keluhan lembaga terkait untuk mencoba menyelesaikan masalahnya. Jika Anda tidak puas dengan tanggapan lembaga tersebut, hubungi kami.

Apa yang terjadi ketika Anda menyampaikan keluhan kepada kami?

Kami akan mempertimbangkan keluhan Anda dengan cermat dan secepatnya. Kami bisa meminta Anda untuk memberikan informasi yang lebih banyak, seperti surat-surat atau dokumen lain, atau meminta Anda untuk menyampaikan keluhan itu secara tertulis.





Hubungi kami

Lewat telepon

Ke nomor **1300 362 072** antara pukul 9 pagi – 5 sore (AEDT) Senin sampai Jum'at.

Online

Kunjungi **www.ombudsman.gov.au**

Keluhan tertulis

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

Layanan-layanan yang tersedia untuk membantu Anda menyampaikan keluhan

Jika Anda tidak bisa berbahasa Inggris, kami dapat membantu lewat Layanan Terjemahan dan Juru Bahasa (TIS) di **131 450**. Jika Anda menyandang cacat pendengaran, penglihatan atau berbicara, Layanan TTY tersedia lewat the National Relay Service di **133 677**.

LAYANAN OMBUDSMAN BEBAS BIAYA