

Υποβάλλοντας ένα
παράπονο στον
Διαμεσολαβητή



Ο Κοινοπολιτειακός Διαμεσολαβητής διερευνά παράπονα σχετικά με διοικητικές ενέργειες των φορέων της Αυστραλιανής Κυβέρνησης και προβλεπόμενων οργανισμών του ιδιωτικού τομέα.

Πώς μπορεί να σας βοηθήσει ο Διαμεσολαβητής

Αν νομίζετε ότι έχετε υποστεί άδικη μεταχείριση, μπορείτε να υποβάλετε παράπονο στο γραφείο του Διαμεσολαβητή.

Στα είδη των παραπόνων που ερευνούμε περιλαμβάνονται:

- > **οργανισμοί** — που είναι υπεύθυνοι για την παροχή υπηρεσιών όπως κοινωνικής πρόνοιας και πληρωμών διατροφής για τα παιδιά, ομοσπονδιακές υπηρεσίες υγείας και μεταφορών.
- > **υπηρεσίες** — που παρέχονται από τους περισσότερους ιδιώτες εργολάβους για λογαριασμό της Αυστραλιανής Κυβέρνησης.
- > **ελευθερία πληροφόρησης (FOI)** — συμπεριλαμβανομένων καθυστερήσεων στην προώθηση/διεκπεραίωση αιτήσεων FOI.
- > **Αυστραλιανή Ομοσπονδιακή Αστυνομία (AFP)** — οι ενέργειες των μελών της AFP και σχετικά με τις πολιτικές, τις πρακτικές και τις διαδικασίες της AFP ως οργανισμού.
- > **ταχυδρομικός κλάδος** — φορείς παροχής υπηρεσιών της Australia Post και ιδιωτικοί ταχυδρομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι στο πρόγραμμα του Διαμεσολαβητή του Ταχυδρομικού Κλάδου (PIO).
- > **ιδιωτική ασφάλεια υγείας** — μέλη ταμείων υγείας, ταμεία υγείας, ιδιωτικά νοσοκομεία ή γιατροί. Τα παράπονα πρέπει να είναι σχετικά με μια συμφωνία ασφάλισης υγείας.
- > **σπουδαστές εξωτερικού** — προβλήματα που έχουν επίδοξοι, εν ενεργεία ή πρώην σπουδαστές του εξωτερικού, με τα ιδιωτικά σχολεία, κολέγια και πανεπιστήμια στην Αυστραλία.
- > **Επικράτεια Αυστραλιανής Πρωτεύουσας (ACT)** — οι διοικητικές ενέργειες της κυβέρνησης ACT.

Πώς να κάνετε παράπονο

Επικοινωνήστε πρώτα με το τμήμα διεκπεραίωσης παραπόνων του σχετικού οργανισμού για να προσπαθήσετε να λύσετε το πρόβλημα. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντηση του οργανισμού, επικοινωνήστε μαζί μας.

Τι συμβαίνει όταν υποβάλλετε παράπονο σε εμάς;

Θα εξετάσουμε το παράπονό σας προσεκτικά και όσο το δυνατόν συντομότερα. Ενδεχομένως να σας ζητήσουμε περισσότερα στοιχεία, όπως επιστολές ή άλλα έγγραφα, ή να σας ζητήσουμε να υποβάλετε το παράπονό σας εγγράφως.





Επικοινωνήστε μαζί μας

Τηλεφωνικώς

Καλέστε το **1300 362 072** μεταξύ 9 πμ και 5 μμ (Θερινή Ώρα Ανατολικής Αυστραλίας) Δευτέρα έως Παρασκευή.

Στο διαδίκτυο

Επισκεφθείτε το **www.ombudsman.gov.au**

Εγγράφως

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

Υπηρεσίες που διατίθενται για να σας βοηθήσουν να υποβάλετε παράπονο

Εάν δεν μιλάτε Αγγλικά, μπορούμε να σας βοηθήσουμε μέσω της Υπηρεσίας Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS) στο **131 450**. Εάν είστε κωφός/ή ή έχετε προβλήματα όρασης ή ομιλίας, μια Υπηρεσία TTY είναι διαθέσιμη μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης στο **133 677**.

**ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ
ΕΙΝΑΙ ΔΩΡΕΑΝ**