

Malay

# Membuat aduan kepada Ombudsman



COMMONWEALTH  
**OMBUDSMAN**

**Pejabat Ombudsman Persekutuan Australia menyiasat aduan terhadap sesuatu tindakan pentadbiran oleh agensi Kerajaan Australia atau badan swasta yang ditetapkan.**

## **Bagaimana Ombudsman dapat membantu anda**

Jika berasa anda dilayani secara tidak adil oleh agensi atau badan tersebut, anda boleh mengadu kepada pejabat Ombudsman.

Jenis-jenis aduan yang kami siasat termasuk:

- > **agensi**—bertanggungjawab atas sesuatu perkhidmatan persekutuan, seperti khidmat kebajikan dan bayaran nafkah anak, kesihatan, dan pengangkutan.
- > **perkhidmatan**—dibekalkan oleh kontraktor swasta untuk Kerajaan Australia.
- > **kebebasan maklumat (FOI)**—termasuk kelambatan memproses permintaan FOI.
- > **Polis Persekutuan Australia (AFP)**—tindakan anggota AFP serta aduan terhadap dasar, amalan dan prosedur AFP sebagai sebuah agensi.
- > **industri pos**—Australia Post dan syarikat perkhidmatan pos swasta yang berdaftar di bawah skim Ombudsman Industri Pos (PIO).
- > **insurans kesihatan swasta**—dana kesihatan, anggota dana kesihatan, hospital swasta atau pengamal perubatan. Aduan mestilah tentang insurans kesihatan.
- > **pelajar luar negeri**—masalah yang dihadapi pelajar luar negeri, termasuk bakal dan bekas pelajar, di sekolah, kolej dan universiti swasta di Australia.
- > **Wilayah Ibu Kota Australia (ACT)**—tindakan pentadbiran Kerajaan ACT.

## **Cara membuat aduan**

Lebih dahulu, hubungi bahagian pengurusan aduan yang ada di setiap agensi kerajaan. Jika tidak berpuas hati dengan jawapannya, barulah hubungi kami.

## **Apakah yang berlaku apabila anda membuat aduan kepada kami?**

Kami akan menimbangkan aduan anda dengan teliti dan secepat mungkin. Kami mungkin meminta lebih banyak maklumat daripada anda, seperti surat atau dokumen lain, atau meminta anda membuat aduan bertulis.





## Hubungi kami

### Melalui telefon

Hubungi **1300 362 072** antara jam 9 pagi dengan 5 petang (AEDT) Isnin hingga Jumaat.

### Dalam talian

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

### Melalui surat

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

## Perkhidmatan yang disediakan untuk membantu anda membuat aduan

Jika anda tidak bertutur bahasa Inggeris, kami boleh membantu melalui Perkhidmatan Penterjemahan dan Jurubahasa (TIS) di **131 450**. Jika anda cacat pendengaran, penglihatan atau pertuturan, Perkhidmatan TTY disediakan melalui *National Relay Service* di **133 677**.

**PERKHIDMATAN OMBUDSMAN  
ADALAH PERCUMA**