

Einreichung einer  
Beschwerde beim  
Ombudsmann



## Der Commonwealth Ombudsman prüft Beschwerden über Verwaltungsmaßnahmen staatlicher australischer Stellen und bestimmter Organisationen des privaten Sektors.

### Wie der Ombudsman Ihnen helfen kann

Wenn Sie glauben, dass Sie unfair behandelt wurden, können Sie beim Büro des Ombudsmanns eine Beschwerde einreichen.

Wir prüfen Beschwerden im folgenden Rahmen:

- > **Stellen**, die für Dienstleistungen wie Zahlungen von Sozialleistungen und Kindesunterhalt sowie Gesundheits- und Transportleistungen der Bundesregierung verantwortlich sind;
- > **Dienstleistungen**, die von den meisten privaten Vertragsnehmern im Namen der australischen Regierung erbracht werden;
- > **Informationsfreiheit** (*Freedom of Information/FOI*), einschließlich Verzögerungen bei der Bearbeitung von FOI-Anfragen;
- > **Australische Bundespolizei** (*Australian Federal Police/ AFP*), d. h. Maßnahmen von Mitgliedern der AFP und Richtlinien, Praktiken und Abläufe der AFP als Behörde;
- > **Postdienste**, d. h. Australia Post und private, im Rahmen des PIO-Programms (Ombudsman für die Postbranche) registrierte Postbetreiber;
- > **private Krankenversicherungen**, d. h. Mitglieder von Krankenversicherungen, Krankenversicherungen, Privatkrankenhäuser und Gesundheitsberufler. Bitte beachten Sie, dass die Beschwerde mit einem Krankenversicherungsverhältnis zusammenhängen muss;
- > **ausländische SchülerInnen und StudentInnen**, d. h. Probleme künftiger, aktueller oder ehemaliger ausländischer SchülerInnen und StudentInnen im Zusammenhang mit Privatschulen, Colleges und Universitäten in Australien;
- > **Australian Capital Territory (ACT)**, d. h. Verwaltungsmaßnahmen der Regierung des Territoriums der australischen Bundeshauptstadt.

## **So reichen Sie eine Beschwerde ein**

Wenden Sie sich zunächst an die Beschwerdeabteilung der betreffenden Stelle und versuchen Sie, das Problem über diese zu lösen. Wenn Sie mit der Reaktion der Stelle nicht zufrieden sind, setzen Sie sich mit uns in Verbindung.

## **Was geschieht, wenn Sie bei uns eine Beschwerde einreichen?**

Wir werden Ihre Beschwerde so schnell wie möglich sorgfältig prüfen. Wir können Sie eventuell um weitere Informationen bitten, z. B. Briefe oder sonstige Unterlagen, oder Sie bitten, Ihre Beschwerde schriftlich einzureichen.





## Wenden Sie sich an uns

### Telefonisch

Rufen Sie uns montags bis freitags zwischen 9:00 und 17:00 Uhr (australischer Ostküstenzeit) unter **1300 362 072** an.

### Online

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

### Schriftlich

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

## Dienste zu Ihrer Unterstützung bei der Einreichung Ihrer Beschwerde

Wenn Sie kein Englisch sprechen, können wir Ihnen über den Übersetzer- und Dolmetscherdienst (TIS) unter **131 450** helfen. Wenn Sie eine Hör-, Seh- oder Sprechbehinderung haben, ist über den National Relay Service unter **133 677** ein TTY-Dienst verfügbar.

**DIE DIENSTE DES OMBUDSMANNS  
SIND KOSTENLOS**