

ओम्बड्समैन (लोकपाल)
से शिकायत करना



कॉमनवेल्थ (संघीय) ओम्बड्समैन ऑस्ट्रेलिया सरकार की संस्थाओं और निर्धारित निजी क्षेत्र के संगठनों की प्रशासनिक कार्रवाईयों के बारे में की गई शिकायतों की जांच करता है।

ओम्बड्समैन किस प्रकार आपकी सहायता कर सकता है

यदि आप समझते हैं कि आपके साथ न्यायपूर्ण व्यवहार नहीं हुआ है तो आप ओम्बड्समैन के कार्यालय से शिकायत कर सकते हैं।

हमारे द्वारा जांच की जाने वाली शिकायतों में निम्नलिखित प्रकार की शिकायतें शामिल हैं:

- > **एजेंसियों संबंधी** – वे एजेंसियाँ जो सेवाएँ प्रदान करती हैं, जैसे वैंक्वेयर (सामाजिक सुरक्षा) और चाईल्ड सपोर्ट (बच्चों की परवरिश संबंधी) संबंधी भुगतान, संघीय स्वास्थ्य सेवाएँ और यातायात सेवाएँ।
- > **सेवाओं संबंधी** – ऑस्ट्रेलिया सरकार की ओर से अधिकांश निजी टेकेदारों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ।
- > **फ्रीडम ऑफ़ इन्फ़ॉर्मेशन संबंधी (जानकारी प्राप्त करने की स्वाधीनता – एफ़ ओ आई)** – इसमें एफ़ ओ आई आवेदनों पर कार्रवाई करने में देरी करना शामिल है।
- > **ऑस्ट्रेलियन फ़ैडरल (संघीय) पुलिस संबंधी (ए एफ़ पी)** – ए एफ़ पी के कर्मचारियों के कृत्य और एक एजेंसी होने के नाते ए एफ़ पी की नीतियों, कार्यप्रणालियों और क्रियाविधियों संबंधी बातें।
- > **पोस्टल इंडस्ट्री (डाक-तार उद्योग) संबंधी** – ऑस्ट्रेलिया पोस्ट और पोस्टल इंडस्ट्री ओम्बड्समैन (पी आई ओ) स्कीम (योजना) के अंतर्गत पजीकृत निजी डाक-तार ऑपरेटर (प्रचालक)।
- > **प्राइवेट हैल्थ इंड्योरेंस (निजी स्वास्थ्य बीमा) संबंधी** – हैल्थ फंड (स्वास्थ्य के बीमे की कंपनियों) के सदस्यों, हैल्थ फंडों, निजी अस्पतालों या चिकित्सा सेवा प्रदाताओं के बारे में। शिकायत किसी स्वास्थ्य बीमे की व्यवस्था से संबंधित होनी चाहिए।
- > **ओवरसीज़ स्टूडेंट्स (विदेशी विद्यार्थी)** – ऑस्ट्रेलिया के निजी विद्यालयों, कॉलेजों, और विश्वविद्यालयों के बारे में भावी, वर्तमान या भूतपूर्व विद्यार्थियों की समस्याएँ।
- > **ऑस्ट्रेलियन कैपिटल टैरिटरी (ए सी टी)** – ए सी टी सरकार की प्रशासनिक कार्रवाईयों के बारे में।

शिकायत कैसे करें

समस्या को सुलझाने के लिए पहले संबंधित एजेंसी के कंप्लेंट हैंडलिंग एरिया (शिकायत प्रबंधन विभाग) से संपर्क करें। यदि आप एजेंसी की जवाबी कार्रवाई से संतुष्ट नहीं हैं तो हमसे संपर्क करें।

आप जब हमसे शिकायत करते हैं तो उस पर क्या कार्रवाई की जाती है?

हम आपकी शिकायत पर जल्दी से जल्दी और ध्यानपूर्वक विचार करेंगे। हम आपसे अधिक जानकारी का आग्रह कर सकते हैं, जैसे कि पत्रों और अन्य दस्तावेजों के बारे में; या हम आपको लिखित रूप से शिकायत करने के लिए कह सकते हैं।





हमसे संपर्क करें

फ़ोन द्वारा

1300 362 072 पर प्रातः 9 बजे से सायं 5 बजे (ए इ डी टी),
सोमवार से शुक्रवार।

ऑनलाईन

www.ombudsman.gov.au पर जाएं

लिखित शिकायतें

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

आपको शिकायत दर्ज करवाने में सहायता देने के लिए उपलब्ध सेवाएं

यदि आप अंग्रेज़ी नहीं बोल सकते हैं तो हम **131 450** पर
ट्रांसलेटिंग एंड इंटरप्रेटर सर्विस (अनुवाद और दुभाषिया सेवा -
टिस) के द्वारा सहायता कर सकते हैं। यदि आप सुनने,
देखने या बोलने में असमर्थ हैं तो **133 677** पर नेशनल रिले
सर्विस द्वारा एक टी टी वाई सर्विस उपलब्ध है।

ओम्बड्समैन की सेवाएं निःशुल्क हैं