

Składanie skarg
do Rzecznika Praw
Obywatelskich



Federalny Rzecznik Praw Obywatelskich bada skargi dotyczące postępowania administracyjnego organów Rządu Federalnego oraz określonych organizacji sektora prywatnego.

Jak Rzecznik Praw Obywatelskich może pomóc Tobie

Jeśli uważasz, że zostałeś niesprawiedliwie potraktowany, możesz wnieść skargę do Rzecznika Praw Obywatelskich.

Rodzaje skarg, którymi się zajmujemy, to m.in.:

- > **organa rządowe**—odpowiedzialne za takie świadczenia, jak zasiłki socjalne i świadczenia na dzieci, federalną służbę zdrowia oraz federalne usługi transportowe.
- > **usługi**—świadczone na rzecz Rządu Australijskiego przez większość prywatnych wykonawców.
- > **freedom of information (FOI)**—np. opóźnienia w rozpatrywaniu wniosków składanych w ramach prawa o swobodnym dostępie do informacji (FOI).
- > **Australijska Policja Federalna**—postępowanie funkcjonariuszy AFP (Australian Federal Police) oraz polityka, praktyki i procedury AFP jako organu rządowego.
- > **urzędy pocztowe**—Australia Post oraz prywatni operatorzy pocztowi podlegający pod jurysdykcję Rzecznika Sektora Poczтового [Postal Industry Ombudsman, PIO].
- > **prywatni ubezpieczyciele zdrowia**—instytucje zrzeszone w funduszach zdrowia, fundusze zdrowia, prywatne szpitale lub lekarze. Skargi muszą dotyczyć umów o świadczenia z tytułu ubezpieczenia.
- > **zagraniczni studenci**—problemy przyszłych, obecnych lub byłych studentów zagranicznych w kontaktach z prywatnymi uczelniami, college'ami i uniwersytetami w Australii.
- > **Australian Capital Territory (ACT)**—postępowanie administracyjne i działania Rządu ACT.

Jak składa się skargę

Pierwszym krokiem powinna być próba rozwiązania problemu poprzez zwrócenie się w tej sprawie do zajmującej się rozpatrywaniem skarg komórki właściwego organu. Jeśli odpowiedź, jaką otrzymasz, nie będzie zadowalająca, zwróć się do nas.

Co się stanie, gdy złożysz skargę u nas

Uważnie i w możliwie najkrótszym czasie rozpatrzymy twoją skargę. Możemy poprosić cię o dodatkowe informacje, takie jak wgląd w korespondencję czy inne dokumenty, lub poprosić o wniesienie skargi na piśmie.





Kontaktuj się z nami

Telefonicznie

Pod numerem **1300 362 072** od poniedziałku do piątku w godz. 9.00 – 17.00 (AEDT)

Internetowo

Odwiedź stronę **www.ombudsman.gov.au**

Listownie

Pisząc na adres: GPO Box 442, Canberra ACT 2601

Pomoc, z jakiej możesz skorzystać przy składaniu skargi

Jeśli nie znasz angielskiego, możesz skorzystać z pomocy biura tłumaczy Translating and Interpreter Service (TIS) pod numerem **131 450**.
Jeśli cierpisz na wadę słuchu, mowy lub wzroku, możesz skorzystać z dalekopisu (TTY Service) za pośrednictwem National Relay Service (Krajowego Systemu Przekaznikowego) pod numerem **133 677**.

**POMOC RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH
JEST BEZPŁATNA**