

Italian

Sporgere un reclamo  
all'Ombudsman



COMMONWEALTH  
**OMBUDSMAN**

**Il Commonwealth Ombudsman, cioè il difensore civico federale, indaga su reclami relativi ad azioni amministrative di organi del governo federale australiano e di determinati enti del settore privato.**

## **In quali modi l'Ombudsman può aiutarvi?**

Se ritenete di essere stati trattati in modo ingiusto, potete sporgere un reclamo all'ufficio dell'Ombudsman.

Il tipo di reclami sui quali indaghiamo comprendono:

- > **agenzie**—responsabili per servizi quali prestazioni pecuniarie di assistenza sociale e di sostentamento dei figli, servizi sanitari federali e servizi di trasporto.
- > **servizi**—erogati dalla maggior parte di appaltatori privati per il governo australiano.
- > **libertà di informazione (FOI)**—compresi ritardi nell'evasione di richieste nell'ambito del diritto alla libertà di informazione.
- > **Polizia federale australiana (AFP)**—le azioni degli appartenenti all'AFP nonché politiche, prassi e procedure dell'AFP in veste di agenzia.
- > **settore postale**—Australia Post e operatori postali privati registrati ai fini del piano Postal Industry Ombudsman (PIO).
- > **assicurazioni sanitarie private**—membri di assicurazioni sanitarie, assicurazioni sanitarie, ospedali privati o operatori sanitari. I reclami devono avere per oggetto un contratto di assicurazione sanitaria privata.
- > **studenti stranieri**—problemi che studenti stranieri potenziali, presenti o passati hanno con scuole private, college e università in Australia.
- > **Australian Capital Territory (ACT)**—le azioni amministrative del governo dell'ACT.

## **Come sporgere un reclamo**

In primo luogo contattate l'ufficio dell'organo interessato che si occupa dei reclami per cercare di risolvere il problema. Se non siete soddisfatti del responso dell'agenzia, contattateci.

## **Cosa accade quando sporgete un reclamo presso di noi?**

Esamineremo il vostro reclamo nel modo più attento e veloce possibile. Potremmo richiedervi maggiori informazioni, ad esempio lettere o altri documenti oppure chiedervi di presentare il vostro reclamo per iscritto.





## Contattateci

### Telefonicamente

Chiamate il numero **1300 362 072** tra le 9 e le 17 (ora legale della costa orientale australiana) dal lunedì al venerdì.

### Su internet

Visitate il sito **[www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)**

### Per corrispondenza

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

## Servizi disponibili per aiutarvi a sporgere un reclamo

Se siete una persona che ha difficoltà a comunicare in inglese, possiamo aiutarvi tramite il Servizio traduzioni e interpreti (TIS) telefonando al numero **131 450**. Se siete portatori di deficit uditivi, visivi o del linguaggio, un Servizio TTY è disponibile tramite il National Relay Service al numero **133 677**.

**I SERVIZI DELL'OMBUDSMAN SONO GRATUITI**