

Како да поднесете
жалбу омбудсману



Савезни омбудсман (заштитник грађана) испитује жалбе које се односе на административне поступке аустралијских државних установа и одређених организација у приватном сектору.

Како омбудсман може да вам помогне

Ако сматрате да се са вама није поступало праведно, можете да поднесете жалбу канцеларији омбудсмана.

Врсте жалби које испитујемо односе се на:

- > **агенције**— одговорне за услуге као што су социјална заштита и наплата алиментације за издржавање деце, здравствене услуге на савезном нивоу, као и превоз.
- > **услуге**— које пружа већина приватних уговарача аустралијској влади.
- > **слободу информисања (FOI)**— укључујући кашњење у обради захтева за FOI.
- > **Аустралијску федералну полицију (AFP)**— поступке припадника AFP-а и политику, поступке и процедуре AFP-а као агенције.
- > **индустрију поштанских услуга**— Australia Post и приватнике који раде за пошту и који су регистровани у плану омбудсмана за индустрију поштанских услуга (Postal Industry Ombudsman - PIO).
- > **фондове за приватно здравствено осигурање**— чланове фондова за приватно здравствено осигурање, фондове за приватно здравствено осигурање, приватне болнице или здравствене раднике. Жалбе морају да буду на аранжман о здравственом осигурању.
- > **питања страних студената**— проблеме које будући, тренутни или бивши страни студенти имају са приватним школама, колеџима и универзитетима у Аустралији.
- > **Територију главног града Аустралије (ACT)**— жалбе на административне поступке ACT владе.

Како да поднесете жалбу

Најпре се обратите одељењу за решавање жалби код релевантне агенције да покушате да решите проблем. Ако нисте задовољни одговором агенције, обратите се нама.

Шта се догађа када се жалите код нас?

Ми ћемо вашу жалбу размотрити пажљиво и у најкраћем року. Можда ћемо тражити од вас више информација, као што су писма или други документи или ћемо вас замолити да жалбу поднесете написмено.





Како да нас контактирате

Телефоном

Назовите **1300 362 072** између 9 ујутру и 5 после подне (по аустралијском источном времену - AEDT), од понедељка до петка.

Преко интернета

Погледајте **www.ombudsman.gov.au**

Писменим путем

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

Службе које могу да вам помогну да поднесете жалбу

Ако не говорите енглески, можемо да вам помогнемо преко Службе преводаца и тумача (TIS) на **131 450**. Ако имате оштећен слух или вид или говорну ману, на располагању вам је телепринтерска служба (TTY Service) преко Националне релејне службе (National Relay Service) на **133 677**.

УСЛУГЕ ОМБУДСМАНА СУ БЕСПЛАТНЕ