

**Apakah Anda memiliki keluhan tentang instansi Pemerintah, pemerintah daerah, atau universitas Australia Barat yang tidak dapat diselesaikan? Ombudsman mungkin bisa membantu. Layanan kami gratis.**

Ombudsman adalah orang independen dan tidak memihak yang menyelidiki dan menyelesaikan keluhan masyarakat tentang otoritas publik Australia Barat. Otoritas Publik mencakup:

- Instansi pemerintah WA termasuk departemen, otoritas hukum dan dewan;
- Pemerintah daerah termasuk kota besar, kota madya dan *shire*; serta
- Universitas.

### Apa saja yang boleh diselidiki Ombudsman?

Ombudsman boleh menyelidiki pengaduan tentang pengambilan keputusan dan praktik otoritas publik WA untuk memutuskan apakah sesuai dengan hukum, adil dan masuk akal.

Termasuk dalam hal ini keluhan tentang layanan publik seperti:

- kesehatan
- pendidikan
- perumahan
- pemerintah daerah
- transportasi
- perlindungan anak
- penjara
- universitas

### Apa saja yang tidak boleh diselidiki Ombudsman?

Kami tidak boleh menyelidiki keluhan tentang:

- Perorangan atau organisasi seperti bank, toko, pedagang atau tetangga;
- Keputusan dari Menteri Pemerintah, pengadilan dan beberapa pejabat lainnya; atau
- Hal-hal yang dapat ditangani oleh pengadilan atau tribunal, atau masalah yang telah berjalan lebih dari 12 bulan (kecuali beberapa tipe masalah).

Jika kami tidak dapat membantu Anda, kami akan coba menemukan orang yang dapat membantu.

Ombudsman membantu otoritas publik memperbaiki praktik administrasi untuk kepentingan semua warga Australia Barat, dengan mengidentifikasi penyebab masalah dan membuat rekomendasi perubahan prosedur, praktik, kebijakan atau undang-undang, agar masalah yang sama tidak terjadi lagi.

Layanan Ombudsman gratis untuk semua orang.

### Apakah keluhan Anda dirahasiakan?

Penyelidikan Ombudsman tunduk pada ketentuan kerahasiaan yang ketat di bawah undang-undang yang mengatur kami. Informasi yang Anda berikan tentang keluhan dan tentang diri Anda hanya akan digunakan untuk memeriksa dan menyelidiki keluhan Anda, atau sesuai dengan ketentuan hukum.

### Bagaimana cara mengajukan keluhan?

Silakan datang atau menelepon kantor kami untuk membahas masalah Anda. Pengaduan harus diajukan secara tertulis. Anda dapat meminta bantuan kami atau orang lain jika sulit untuk menuliskan pengaduan. Anda perlu mencantumkan rincian masalah yang ingin dikeluhkan serta apa saja dokumen terkait. Formulir pengaduan tersedia untuk dicetak atau diisi secara daring di situs web kami [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au). Anda juga dapat menulis kepada kami atau mengajukan formulir pengaduan yang telah diisi lengkap melalui pos atau emel, atau membawanya langsung ke kantor kami.

## Apa yang kami lakukan dengan keluhan Anda?

Kami akan memeriksa keluhan Anda dan memutuskan apakah harus diselidiki. Kami akan memberi tahu Anda hasilnya. Jika kami menyelidiki, kami tidak akan memihak; kami akan mendengarkan penjelasan Anda dan otoritas publik terkait. Jika kami menemukan kesalahan, kami akan berbicara dengan Anda dan otoritas publik terkait mengenai pembenahan masalah untuk Anda. Kami juga mungkin menyarankan agar badan publik terkait mengubah cara kerjanya agar masalah yang sama tidak terjadi lagi pada Anda atau orang lain.

Ombudsman berupaya untuk menyelesaikan pengaduan secepatnya, tetapi pengaduan yang lebih rumit bisa membutuhkan waktu lebih lama.

### Mengajukan pengaduan

**Apakah Anda memiliki keluhan dengan otoritas publik WA?**

**Berbicaralah dulu dengan petugas di otoritas publik itu.**

**Jika masalah tidak diselesaikan**, bicaralah dengan bagian pengaduannya.

**Jika masih juga tidak diselesaikan, hubungi Ombudsman.**

Anda dapat berbicara dengan kami menggunakan Layanan Juru Bahasa atau National Relay Service jika mau.

**Jika menurut kami bisa membantu**, kami mungkin meminta Anda menyurati kami. Anda dapat meminta bantuan kami atau orang lain untuk menuliskan pengaduan.

**Kami akan memeriksa pengaduan Anda** dan memberi tahu Anda apa yang dapat kami lakukan. Terkadang, kami bukan orang yang tepat untuk membantu, tetapi kami akan membantu Anda menemukan siapa yang bisa.

**Jika bisa melakukan sesuatu**, kami mungkin meminta informasi lanjut dari Anda atau otoritas publik terkait.

**Kami akan memberi tahu Anda hasilnya.**

Jika kami menemukan sesuatu kesalahan, kami akan berbicara dengan Anda dan otoritas publik terkait untuk membenahinya.

## Ombudsman Western Australia (Ombudsman Australia Barat)

Hubungi kami 08 9220 7555 atau Freecall 1800 117 000 (gratis lewat telepon kabel)



Jasa Juru Bahasa 131 450



National Relay Service 1800 555 660 (Sebut 08 9220 7555)

Emel [mail@ombudsman.wa.gov.au](mailto:mail@ombudsman.wa.gov.au)

Situs web [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au)

Alamat kantor Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

Alamat surat PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831