

آیا از یک سازمان دولتی، شهرداری یا دانشگاه در استرالیا غربی شکایت دارید که از طریق آنها حل و فصل نمی شود؟ شاید بازرس قادر به کمک باشد. خدمات ما رایگان است.

بازرس بعنوان فردی مستقل و بیطرف به شکایات مردم از مسئولین دولتی استرالیا غربی رسیدگی و آنها را رفع می نماید. مسئولین دولتی شامل:

- سازمان های دولتی استرالیا غربی مانند ادارات، مسئولین قانونی و هیئت مدیره ها
- شهرداری های محلی
- دانشگاه ها

بازرس قادر به چه رسیدگی است؟

بازرس قادر به رسیدگی به شکایات در مورد تصمیمات و روش های مسئولین دولتی استرالیا غربی است تا قانونی بودن، منصفانه و معقول بودن آنها را احراز نماید.

شکایات از خدمات دولتی شامل موارد زیر است:

- بهداشت
- تحصیل
- مسکن
- شهرداری
- حمل و نقل
- حفاظت از کودکان
- زندان ها
- دانشگاه ها

مواردی که بازرس نمی تواند رسیدگی کند کدام است؟

ما نمی توانیم به شکایات زیر ترتیب اثر دهیم:

- افراد یا سازمان های خصوصی مانند بانک ها، مغازه ها، افراد فنی یا همسایگان
- تصمیمات وزرای دولت، دادگاه ها و برخی مقامات؛ یا
- مواردی که می توانند توسط یک دادگاه یا محکمه بررسی شوند یا مواردی که از یکسال بیشتر هستند (با بعضی استثنائات).

در صورتیکه قادر به کمک به شما نباشیم، سعی می کنیم فردی را که بتواند به شما کمک کند معرفی نمائیم.

بازرس به مسئولین دولتی در بهبودی روش های اداری در جهت سود رسانی به اهالی استرالیا غربی از طریق شناسایی مشکلات و ارائه توصیه ها برای تغییر روش ها، فرایندها، سیاست ها یا قانون گذاری برای جلوگیری از تکرار مسائل مشابه کمک می نماید.

خدمات بازرس برای عموم مجانی است.

آیا شکایت شما محرمانه است؟

طبق قانون کار بازرسی، تحقیقات بازرس صرفاً براساس شروط محرمانیت صورت می پذیرد. اطلاعات شما پیرامون شکایت و خودتان تنها به منظور ارزیابی و رسیدگی به شکایت شما و یا نیازهای قانونی بکار خواهد رفت.

چگونه می توانید شکایت کنید؟

می توانید از طریق تلفن و یا حضور در اداره ما در مورد مشکل صحبت کنید. شکایت شما باید کتبی باشد. اگر برایتان نوشتن سخت است، می توانید از فرد دیگری کمک بگیرید. باید مشکل را با ذکر جزئیات و هرگونه مدارک مرتبط به ما ارائه نمائید. فرم شکایت برای چاپ یا تکمیل آنلاین در وبسایت www.ombudsman.wa.gov.au موجود است. همچنین می توانید با ما مکاتبه نموده و فرم تکمیل شده را از طریق پست، ایمیل و یا حضوری به ما برسانید.

چگونه به شکایت شما رسیدگی می کنیم؟

نخست شکایت شما را خوانده و تصمیم به رسیدگی می گیریم. تصمیم خود را به شما اطلاع می دهیم. در صورت رسیدگی، بیطرفانه به توضیحات شما و مسئول دولتی گوش می کنیم. اگر موردی را اشتباه یافتیم، با شما و مسئول دولتی برای حل و فصل قضیه صحبت می کنیم. همچنین شاید به مسئول دولتی برای ایجاد تغییرات در روش کارشان برای جلوگیری از این پیشامد در آینده برای شما یا دیگران توصیه نمائیم.

هدف بازرس حل و فصل شکایات در اسرع وقت است ولی برخی از شکایات پیچیده تر به زمان بیشتری نیاز دارند.

ارائه شکایت

آیا در برخورد با یک سازمان دولتی استرالیای غربی مشکل دارید؟

اول با فردی در آن سازمان دولتی صحبت کنید

اگر مشکل حل نشد،
با قسمت حل شکایات آن سازمان دولتی صحبت کنید

اگر مشکل هنوز حل نشده با بازرس تماس بگیرید.

در صورت تمایل می توانید از طریق خدمات ترجمه یا رله با ما تماس بگیرید.

اگر فکر کنیم که می توانیم کمک کنیم، ممکن است تقاضا کنیم شکایت را برایمان بنویسید
برای نوشتن شکایت می توانید از ما یا دیگران کمک بگیرید

آنگاه شکایت را بررسی کرده و به شما می گوئیم چکار می توانیم انجام دهیم.
در بعضی موارد ما مرجع درستی برای کمک نیستیم ولی شما را با کسانی که قادر به کمک هستند آشنا می کنیم.

اگر قادر به کمک باشیم،
ممکن است از شما یا مسئول دولتی مورد شکایت شما اطلاعات بیشتری تقاضا کنیم.

نتیجه را به شما اطلاع می دهیم.
اگر دریابیم که موردی اشتباه شده، با شما و مسئول دولتی در جهت اصلاح آن صحبت می کنیم.

Ombudsman Western Australia

Call us 08 9220 7555 or Freecall 1800 117 000 (free from landlines)



Interpreter Service 131 450



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

Email us at mail@ombudsman.wa.gov.au Website www.ombudsman.wa.gov.au

Visit us at Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

Write to us at PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831