

### **Avete un problema con un ente governativo dell'Australia Occidentale, con un'amministrazione locale o l'università che non riuscite a risolvere con loro? Il Difensore Civico potrebbe aiutarvi. I nostri servizi sono gratuiti.**

Il Difensore Civico è una persona indipendente e imparziale che indaga e risolve i reclami presentati dai privati cittadini verso gli enti pubblici dell'Australia Occidentale. Gli enti pubblici includono:

- gli enti governativi dell'Australia Occidentale tra cui dipartimenti, organi istituzionali e amministrativi;
- le amministrazioni locali urbane, metropolitane e regionali (*City, Town e Shire*); e
- le Università.

### **Che cosa può indagare il Difensore Civico?**

Il Difensore Civico può indagare reclami riguardanti le decisioni prese e le pratiche svolte dagli enti pubblici dell'Australia Occidentale per capire se sono lecite, giuste e ragionevoli.

Ciò comprende reclami riguardanti servizi pubblici quali:

- sanità
- istruzione
- alloggi
- amministrazione locale
- trasporti
- tutela dei minori
- prigionieri
- università

### **Che cosa non può indagare il Difensore Civico?**

Non possiamo indagare reclami riguardanti:

- Individui e organizzazioni private come banche, negozi, liberi professionisti o vicini di casa;
- Decisioni prese da Ministri del Governo, tribunali e alcuni altri funzionari; o
- Questioni che possono essere discusse in tribunale o questioni più vecchie di 12 mesi (salvo alcune eccezioni).

Se non possiamo aiutarvi, cercheremo di mettervi in contatto con qualcuno che possa farlo.

Il Difensore Civico aiuta gli enti pubblici a migliorare le loro prassi amministrative a beneficio di tutti gli abitanti dell'Australia Occidentale, attraverso l'identificazione delle cause dei problemi e dando consigli su cambiamenti a procedimenti, pratiche, politiche o legislazioni per evitare che simili problemi si ripresentino.

I servizi del Difensore Civico sono gratuiti per tutti.

### **Il reclamo è riservato?**

Le indagini del Difensore Civico sono soggette a strette regole di riservatezza secondo la nostra legislazione vigente. Le informazioni che fornite riguardo al reclamo e su voi stessi saranno usate esclusivamente per accertare ed indagare il vostro reclamo, o come previsto dalla legge.

### **Come si presenta un reclamo?**

Potete telefonare o recarvi al nostro ufficio per discutere il problema. Il reclamo deve essere messo per iscritto. Se è troppo difficile da scrivere, potete chiedere aiuto a noi o a qualcun altro. Dovrete darci i dettagli del problema per il quale volete presentare reclamo ed eventuale documentazione pertinente. Potete trovare il modulo di reclamo da stampare o compilare online sul nostro sito [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au). Potete anche scriverci o inviare il modulo di reclamo compilato via posta o email, o consegnarlo di persona al nostro ufficio.

## Che cosa facciamo con il vostro reclamo?

Esamineremo il vostro reclamo e decideremo se avviare un'indagine. Vi faremo sapere l'esito. Se procederemo con l'indagine, non prenderemo le parti di nessuno e ascolteremo sia voi che l'ente pubblico. Se risconteremo qualcosa di sbagliato, parleremo con voi e con l'ente pubblico di come risolvere il problema. Potremmo anche consigliare all'ente pubblico di apportare modifiche al modo in cui lavora per evitare che la stessa cosa possa accadere di nuovo a voi o a qualcun altro in futuro.

Il Difensore Civico si impegna a risolvere i reclami quanto prima possibile ma alcuni reclami più complessi possono richiedere più tempo.

### Presentare un reclamo

**Avete un problema con un ente pubblico dell'Australia Occidentale?**



**Prima di tutto parlatene con qualcuno dell'ente pubblico in questione.**



**Se il problema non si risolve,**  
parlatene con il servizio reclami dell'ente pubblico.

**Se il problema ancora non si risolve, chiamate il Difensore Civico.**

Se volete, potete parlare con noi utilizzando il Servizio Interpreti (TIS)  
o il Servizio Ponte telefonico (NRS).

**Se pensiamo di potervi aiutare,** potremmo chiedervi di scriverci.  
Potete farvi aiutare da noi o da qualcun altro a scrivere il reclamo.



**Esamineremo il vostro reclamo** e vi diremo cosa possiamo fare.  
Se non siamo le persone giuste per aiutarvi, vi aiuteremo a trovare qualcuno che possa farlo.



**Se possiamo fare qualcosa,**  
potremmo chiedere maggiori informazioni a voi o all'ente contro cui presentate il reclamo.



**Vi faremo sapere l'esito.**  
Se riscontriamo un problema, discuteremo con voi e con l'ente pubblico di come risolverlo.

## Difensore Civico Australia Occidentale

**Telefono** 08 9220 7555 o **Numero Verde** 1800 117 000 (gratuito rete telefonica fissa)



Servizio Interpreti (TIS) 131 450



Servizio Ponte telefonico (NRS) 1800 555 660  
(Chiedere di chiamare 08 9220 7555)

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

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

**Indirizzo** Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

**Casella postale** PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831