Ombudsman Western Australia

የመረጃ ወረቀት

ቅሬታን እንዴት ለእንባ ጠባቂ(Ombudsman) ማቅረብ እንደሚቻል

Amharic አማርኛ
በጁን 2009 የተከለሰ

ስለመንግሥት መሥሪያ ቤት ወይንም ወኪል ወይንም ከተማ፣ መንደር ወይንም ሻየርን በተመለከተ ቅሬታ አለዎት? የእንባ ጠባቂ ሊረዳዎት ይችል ይሆናል።

የእንባ ጠባቂ፤ ነጻና አድልኦ የማያደርግ ከህዝብ የሚቀርብለትን ቅሬታዎች ማለትም የምዕራብ አውስትራሊያ የሕዝብ ባለስልጣናት፤ የመንግሥት መሥሪያ ቤቶች፤ በሕግ ሥልጣን የተሰጣቸው፤ የክልል መንግስታት፤ እስር ቤቶች፤ ትምህርት ቤቶች፤ የቴፍ ኰሌጆች፤ ዩኒቨርሲቲዎች፤ ከተማዎች፤ መንደሮችና ሻየሮችን ጨምሮ መመርመር የሚችል ግለሰብ ነው።

የእንባ ጠባቂ አላማ የምዕራብ አውስትራሊያን ፓርላማ ማገልጋል ነው፡ ስለሆነም

- በሕዝብ ባለሥልጣናት በተሰጠው ውሳኔ ላይ የቀረበውን ቅሬታ ብያኔ ይሰጣል፤
- የሕዝባዊ አስተዳደር መመዘኛዎችን ያሻሽላል።|

የእንባ ጠባቂ፤ የተዋካዮችን የአስተዳደር መመዛዎች በማሻሻል በሚከተሉት አይነት ይረዳል፡

- የችግሮችን ምክንያት መለየትና፤ ሂደቶችን፤ ልምዶችን፤ መምሪያዎችን ወይንም ሕጎችን በተመለከተ፤ ችግር ከመድረሱ በፊት የመፍትሄ ሃሳቦችን ያቀርባል፤
- የሕዝብ የሥራ ክፍል ተወካዮች የራሳቸውን የውስጥ የቅሬታ መፍተሄ መስጫ ዘዴ እንዲመሰርቱ ያበረታታል።

የእንባ ጠባቂ፤ ለሁሉም የሚሰጥ የነጻ አገልግሎት ነው።

ቅሬታ ስለማቅረብ

ለእንባ ጠባቂ ቅሬታ ካቀረቡ፤ ከምዕራብ አውስትራሊያ የሕዝብ ባለስልጣናት ጋር ግንኙነት በአደረጉበት ወቅት፤ በእርስዎ ላይ ስላደረሱብዎ በደል፤ ወይንም ማንነትዎን ስለጎዳዎት ጉዳይ መሆን አለበት። ለእንባ ጠባቂ አቤቱታ ከማቅረብዎ በፊት፤ ቅሬታዎን ከሚመለከተው ባለስልጣን ጋር መፍትሄ ለማግኘት መሞከር አለበዎት። ቅሬታዎን ሊያቀርቡበት የፈለጉት ባለስጣን በእንባ ጠባቂ በኩል ሊመረመር መቻል አለማቻሉን እርግጠኛ ካልሆኑ፤ ምክር እንድንሰጥዎ ያነጋግሩን።

የእንባ ጠባቂ ቀጥለው የተዘረዘሩትን አይነቶች የግል ድርጅቶችንም ሆነ ግለሰቦች ላይ ምርመራ አያካሂድም፡

- ባንኮች፤ ሱቆች ወይንም ነጋዴዎች፤
- በግለሰቦች መካከል ለተፈጠረ ችግር (ማለትም በጎረቤቶች መካከል ለተፈጠረ ችግር)፤ ወይንም
- በመንግሥት ሚንስትሮች፤ በፍርድ ቤቶችና አንድ አንድ ባለስልጣኖች የሰጡትን ውሳኔዎችን ያካትታል።

በመሰረቱ፤ ለእንባ ጠባቂ ቅሬታዎን ከማቅረብዎ በፊት፤ ከ12 ወራት በላይ አውቀውት በቆዩት ጉዳይ ላይ ምርመራ አያካሂድም፤ ወይንም በሕግ ሊታይ አለባለዚያም በፍርድ ቤት አቤቱታ ሊቀርብበት በሚችል ጉዳይ ላይ ምርመራ አያካሂድም። ስለቅሬታዎ ምን ማድረግ እንዳለብዎት ግራ ከተጋቡ፤ ለምን እንደሆነና አግባብ ያለው ቦታ የት እንደሆነ፤ ሌሎች ወኪሎችን እንዴት ማግኘት እንደሚችሉ ወይንም ሊረዱዎት የሚችሉ ግለሰቦች ጋር እንመራዎታለን። የእንባ ጠባቂ ህጋዊ ምክር አይሰጥም።

የእንባ ጠባቂ ቢሮ በጽሑፍ የቁረቡ ቅሬታዎችን ብቻ ይቀበላል፤ ከዚያም ምርመራ ይደረግ አይደረግ የሚለውን ይወስናል። ለእንባ ጠባቂው አቤቱታ ያቀረቡባቸውን ችግሮችዎን ሁሉ በዝርዝር፤ አስፈላጊ ከሆኑ ማስረጃዎችና የደብዳቤ ልውውጦች ጋር ማቅረብ አለበዎት። የቅሬታ ማቅረቢያ ቅፆች ከቢሮአችን ወይንም ከድረገጻችን ማግኘት ይችላሉ። በአንድ አንድ ምክንያት፤ እንደእርስዎ ሆነው ሌሎች ግለሰቦች ቅሬታዎን እንዲያሰሙልዎት መወከል ይችላሉ። የእንባ ጠባቂው ቅሬታዎን ለመመርመር ከወሰነ፤ ለተጨማሪ መረጃ የሚመለከተውን ባለሥልጣን ያነጋግራል። አስፈላጊ ከሆነ፤ ተጨማሪ መራጃ እንዲያቀርቡ ይጠየቃሉ።

ያነጋግሩን

ቅሬታዎን በፖስታ፤ በፋክስ ወይንም በኢሜል ወይንም ከታች በተዘረዘረው አድራሻ መሠረት ቢሮአችን ሊያስጋቡ ይችላሉ። ከኛ ጋር ለመጋናኘት አስተርጓሚ ካስፈለጋዎ፤ በስደታኞችና የዜግነት ክፍል የጸደቀውን ብሄራዊውን የትርጉምና የትርጁማን አገልግሎትን (TIS) በ131 450 ይደውሉ። አጋልግሎቱ በቀን 24 ሰዓት፤ በሳምንት ሰባት ቀናት፤ በአውስትራሊያ ለሚገኝ፤ ማንኛውም ግለሰብና ድርጅት አገልግሎት ይሰጣል።

Ombudsman Western Australia
Level 12, 44 St Georges Terrace Perth WA 6000 • PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831
ስልክ 08 9220 7555 • የነፃ ጥሪ 1800 117 000 (ከፐርዝ ከተማ ውጪ ብቻ) • TTY 133 677 • TIS 131 450
ፋክስ 08 9325 1107 • ኢሜል l@ombudsman.wa.gov.au • ድረገፅ፡ www.ombudsman.wa.gov.au

የቅሬታ የሂደት አስተዳደር

የምዕራብ አውስትራሊያ የሕዝብ ባለሥልጣናት በሚሰጡት አገልግሎት ላይ ቅሬታ አለዎት?

በቅድሚያ የሕዝብ ባለሥልጣናቱን ሰዎች ያነጋግሩ።

ላምሳሌ፤ በየጊዜው ጉዳይዎን ሲያስፈጽምልዎት የነበረውን ግለሰብ፤ ወይንም የጉዳይ አስፈጻሚ ተጠሪውን።

ችግርዎ ካልተፈታ

የተወካዩን ክፍል የቅሬታ ሰሚ ሃላፊን ያነጋግሩ።

የቅሬታ ሰሚ ተወካዮች የስልክ ቁጥር

የፖሊስ የቅሬታ አስተዳደር ማእከል - 9223 1000

የቤቶች ክፍል፤ የባልጉዳይ አስተያየቶች አስተባባሪ -1800 257 677

የልጆች ጥበቃ ክፍል የቅሬታ አገልግሎት መምሪያ - 1800 013 311

የትምህርት ክፍል የቅሬታ አስተዳደር መምሪያ - 9264 4740

ችግርዎ እስከ አሁን ካልተፈታስ?

የእንባ ጠባቂውን በስልክ ቁጥር 9220 7555 ወይንም 1800 117 000 (ለክፍለ ሃገር ነፃ የስልክ ጥሪ)። አስተርጓሚ ከፈለጉ TIS የሚባለውን ድርጅት በ131 450 ደውለው ያነጋግሩ።

እርስዎን (ወይንም አስተርጓሚዎን) ስለችግርዎ እናነጋግራችኋላን። ልንረዳዎት እንሞክራልን። እንዲጽፉልን ልንጠይቅዎት እንችላለን።

ቅሬታዎን ጽፈው ለእንባ ጠባቂው ይላኩት።

እኛን ወይንም ሌላ ሰው ይጠይቁ፤ ቅሬታዎን በጽሑፍ ማስፈር ካቃተዎ፤ እንደ አስተርጓሚ/ትርጁማን ከመሳሰሉት እርዳታ የጠይቁ። .

ቅሬታዎን ከተመለከትን በኋላ፤ ምን ለማድረግ እንዳሰብን እንነግርዎታለን።

ልንረዳዎት ካልቻልን፤ ሊረዱ ወደሚችሉ ቦታዎች እንመራዎታለን። |

አንድ ነገር ማድረግ ከቻልን፤

እርስዎን ወይንም ቅሬታዎን ያሰሙበትን ባለስልጣን የበለጠ መረጃ ልንጠይቅ እንችላለን።

ውጤቱን እናሳውቅዎታለን።

የተሳሳተ ነገር ካገኙ፤ እርስዎን እና ተወካዩን በማነጋገር እናርመዋለን።

Ombudsman Western Australia
Level 12, 44 St Georges Terrace Perth WA 6000 • PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831
ስልክ 08 9220 7555 • የነፃ ጥሪ 1800 117 000 (ከጥርዝ ከተማ ውጪ ብቻ) • TTY 133 677 • TIS 131 450
ፋክስ 08 9325 1107 • ኢሜል l@ombudsman.wa.gov.au • ድረገፅ: www.ombudsman.wa.gov.au