

## كيف تتقدم بشكوى إلى الأُمبودزمن (الموظف المستقل للبت في الشكاوى)

هل لديك شكوى تتعلق بإحدى دوائر حكومة الولاية أو بوكالة حكومية أو بمجلس بلدي؟ قد يكون بوسع الأُمبودزمن مساعدتك. إن الأُمبودزمن هو موظف مستقل وغير مُنحاز يُعنى بالبت في الشكاوى التي يرفعها عامة الناس بخصوص الممارسات الإدارية للهيئات وسلطات الخدمة المدنية العاملة في ولاية غربي أستراليا وتشمل الدوائر الحكومية، والهيئات القانونية التي إستُحدثت بموجب قوانين خاصة بها، والمجالس المحلية (البلدية)، والسجون، والمدارس، ومعاهد التربية التقنية والمزيد من التعليم (TAFE)، والجامعات، والمدن، والبلدات والمقاطعات.

أما رسالة ومهمة الأُمبودزمن فتكمن في خدمة البرلمان وجمهور الناس في غربي أستراليا وذلك من خلال:

□ حل الشكاوى التي تتناول إجراءات صناعة القرار لدى الهيئات والسلطات العامة؛

□ وتحسين مستوى أداء ومعايير الإدارة العامة.

□ ويساعد الأُمبودزمن الوكالات على تحسين معاييرها الإدارية من خلال:

□ تحديد أسباب المصاعب والخلل وتقديم التوصيات بخصوص تغيير الإجراءات والممارسات والتوجهات والسياسات أو التشريعات الناظمة وذلك بهدف تجنب تكرار حصول مصاعب ومشاكل مُشابهة؛

□ وتشجيع وكالات القطاع العام على إستحداث وإعتماد أنظمتها الداخلية الذاتية لمعالجة الشكاوى.

□ إن خدمات الأُمبودزمن هي مجانية ومتاحة للجميع.

## رفع شكوى

إذا تقدمت بشكوى إلى الأُمبودزمن، يجب أن تتمحور هذه الشكوى حول مسألة تعرّضت لها أنت أو أثرت عليك شخصياً حيال تعاملك مع إحدى الهيئات العامة في ولاية غربي أستراليا. ويجب أن تُجري محاولة لحل هذه المسألة مع الهيئة أو الجهة المعنية قبل أن ترفع شكواك إلى الأُمبودزمن. وإذا كنت غير متأكد مما إذا كانت الهيئة أو الجهة التي تُريد رفع شكوى بحقها تقع ضمن إطار الصلاحيات والسلطات التي يمكن للأُمبودزمن التحقيق فيها، الرجاء الإتصال بنا للتحقق من ذلك.

□ ولا يمكن للأُمبودزمن التحقيق مع المنظمات الخاصة والأفراد مثل:

□ المصارف، المحلات التجارية أو الحرفيين؛

□ النزاعات التي تحصل بين الأشخاص والأفراد (كالنزاعات التي تحصل بين الجيران مثلاً)؛ أو

□ القرارات التي يتخذها الوزراء أو الصادرة عن المحاكم القانونية أو عن بعض المسؤولين الآخرين.

□ ولا يُجري الأُمبودزمن عادة بالتحقيق في شكاوى حول قضايا وأمر أنت على معرفة بها منذ أكثر من ١٢ شهراً قبل تقديمك الشكوى، أو تلك التي يمكن إعادة النظر بها أو الاعتراض عليها في محكمة أو أمام لجنة تحكيم. وإن لم يكن بوسعنا معالجة شكواك، فإننا سنشرح لك الأسباب وراء ذلك وإذا كان الأمر ملائماً، فقد نقدم لك المساعدة للإتصال بوكالة أخرى أو شخص آخر يمكنه مساعدتك. كما أن الأُمبودزمن لا يُسدي النصائح والإستشارة القانونية.

□ لا يقبل مكتب الأُمبودزمن سوى الشكاوى الخطية التي يتم النظر فيها من أجل التحقيق فيها. ويجب عليك تزويد الأُمبودزمن بتفاصيل عن المسألة التي تُريد رفع شكوى بشأنها ويشمل ذلك أي وثائق أو مراسلات ذات صلة بالموضوع. وتوجد في مكاتبنا ومن خلال موقعنا الإلكتروني إستمارة خاصة لرفع الشكاوى، ويمكنك في بعض الظروف توكيل شخص آخر لرفع شكوى نيابة عنك، وإذا قرّر الأُمبودزمن فتح تحقيق في شكواك فسيتم حينئذ الإتصال بالهيئة أو الجهة المعنية للوقوف على المزيد من المعلومات. وقد يُطلب منك تقديم المزيد من البيانات والتفاصيل إذا دعت الضرورة.

## إتصل بنا

يمكنك تقديم شكواك إلينا بالبريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو توصيلها شخصياً باليد إلى مكتبنا عبر إعتماد البيانات المُبيّنة أدناه. وإذا كنت بحاجة للحصول على خدمات مترجم شفهي للإتصال بنا، إتصل هاتفياً بخدمة الترجمة الشفهية والتحريرية الوطنية المُعتمدة من قِبَل دائرة الهجرة والمواطنة (TIS) على الرقم 131 450، وتعمل هذه الخدمة على مدار الساعة (٢٤ ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع) وتتوافر لأي شخص أو مؤسسة في أستراليا.

## إجراءات التعامل مع الشكاوى

ماذا لو بقيت مشكلتك دون حل؟

إتصل هاتفياً بالأُمبودزمن على الرقم 9220 7555 أو 1800 117 000 (بكلفة مكالمة محلية للمتصلين من الأرياف). وإتصل بخدمة الترجمة TIS على 131 450 إذا كنت بحاجة لخدمات مترجم. سنتحدث إليك (أو إلى مترجمك) عن المشكلة وسنحاول مساعدتك وقد نطلب منك الكتابة إلينا.

أكتب شكاوك ثم أرسلها إلى الأُمبودزمن. اطلب منا أو من شخص آخر كالمترجم مثلاً لمساعدتك إذا كنت تواجه صعوبة في كتابة شكاوك.

سننظر في شكاوك ونُخبرك بالإجراء الذي سنتخذه بخصوصها. إن لم نتمكن من مساعدتك فإننا سنحاول إيصالك بشخص أو جهة يمكنها القيام بذلك.

وإذا كان بإمكاننا القيام بشيء ما، قد نطلب إليك أو إلى الجهة أو الهيئة التي رفعت شكاوك ضدها تقديم المزيد من المعلومات.

سنُحيطك علمًا بالنتيجة. إذا وجدنا إن شيئاً ما على غير ما يُرام، فإننا سنتحدث إليك وإلى الوكالة أو الجهة المعنية بخصوص إصلاح الأمر.

هل لديك مشكلة ما في تعاملك مع خدمة تقدمها إحدى الهيئات العامة في ولاية غربي أستراليا؟

تحدث أول الأمر إلى الهيئة العامة المعنية بالشكوى، مثلاً، أحد الذين تتعامل معهم عادة كالموظف الذي يُعنى بإدارة قضيتك أو مدير الإسكان.

إذا بقيت شكاوك دون حل، تحدث إلى الشخص المسؤول أو إلى قسم الشكاوى في الهيئة أو الوكالة المعنية.

أرقام هواتف أقسام استقبال الشكاوى في الوكالات والهيئات

مركز إدارة الشكاوى لدى الشرطة (Police) – 9223 1000

مُنسَّق إستقبال ملاحظات وتعليقات الزبائن في دائرة الإسكان (Housing) – 1800 257 677

شعبة إدارة الشكاوى في دائرة حماية الأطفال (Child Protection) – 1800 013 311

شعبة إدارة الشكاوى في دائرة التربية والتعليم (Education) – 9264 4740