

آیا از یک اداره دولت ایالتی یا دفتر نمایندگی یا شهرداری، بخشداری یا دفاتر ناحیه ای شکایت دارید؟ شاید بازرس قادر به کمک باشد.

بازرس شخصیت بیطرف و مستقلی است که شکایات مردم را در رابطه با عملکرد اداری مسئولین دولتی استرالیای غربی اعم از ادارات دولتی، نهادهای حقوقی، دولت های محلی، زندان ها، مدارس، کالج ها، دانشگاه ها، شهرداری ها، بخشداری ها و دفاتر ناحیه ای بررسی می نماید.

ماموریت بازرس خدمت به پارلمان و شهروندان استرالیای غربی از طرق ذیل می باشد:

- حل شکایات در مورد تصمیمات مسئولین دولتی؛ و
- بهبود استاندارد مدیریت نهادهای دولتی.

بازرس به دفاتر دولتی در بهبود استانداردهای اداری خویش به طرق زیر کمک می نماید:

- تشخیص علل بروز مشکلات و ارائه راهکارها برای ایجاد تغییرات در پروسه ها، عملکردها، شیوه ها، سیاست ها یا قوانین بمنظور پیشگیری از بروز مشکلات مشابه؛ و
 - تشویق دفاتر بخش دولتی در برپائی نظام بررسی شکایات مربوط به خود.
- خدمات بازرس برای همگان رایگان می باشد.

ارجاع شکایت

اگر قصد شکایت به بازرس دارید، باید در رابطه با موردی که برای شما اتفاق افتاده یا شخصا در ارتباط با مسئولین دولتی استرالیای غربی شما را متاثر نموده باشد. قبل از ارجاع شکایت به بازرس سعی در حل مشکل با نهاد مورد نظر ننمائید. برای آگاهی از اینکه بازرس توان تحقیق راجع به نهاد مورد شکایت شما را دارد، لطفاً برای آگاهی با ما تماس بگیرید.

بازرس نمی تواند از سازمان های خصوصی و اشخاص ذیل تحقیق نماید:

- بانک ها، مغازه ها یا افراد پیشه ور؛
- اختلاف نظر میان افراد خصوصی (مثل مشکلات بین همسایگان)؛ یا
- تصمیمات وزرای دولت، دادگاه های حقوقی و برخی دیگر از مسئولین.

بازرس معمولاً مواردی که شما بیش از یکسال قبل از شکایت می دانسته و یا قابل بازبینی یا استیناف توسط دادگاه یا محکمه هستند را بررسی نمی کند. اگر ما نتوانیم شکایت شما را بررسی کنیم، به شما دلایل آن را توضیح و در صورت لزوم مرجع یا فرد دیگری را که قادر به کمک باشد معرفی می نمائیم. بازرس مشاوره حقوقی ارائه نمی دهد.

اداره بازرس تنها شکایات کتبی را دریافت و برای تحقیق مورد بررسی قرار می دهد. شما باید جزئیات موضوع مورد شکایت اعم از هرگونه مدارک یا مکاتبات را برای بازرس تهیه نمائید. فرم شکایتنامه از اداره یا وبسایت ما موجود است. در برخی شرایط می توانید به فرد دیگری اجازه دهید تا از جانب شما شکایت تنظیم نماید. اگر بازرس تصمیم به تحقیق در مورد شکایت شما بگیرد، با نهاد مربوطه برای اطلاعات بیشتر تماس حاصل خواهد شد. در صورت لزوم از شما برای ارائه جزئیات بیشتر دعوت خواهد شد.

تماس با ما

شکایت خود را می توانید از طریق پست، فاکس، ایمیل و یا شخصاً به اداره ما با استفاده از جزئیات تماس زیر تحویل دهید. اگر به خدمات مترجم در تماس با ما نیاز دارید یا خدمات ترجمه مورد موافقت اداره مهاجرت و تابعیت (TIS) با شماره 131 450 که در 24 ساعت و 7 روز هفته برای هر فرد یا سازمان در استرالیا موجود است تلفن نمائید.

مراحل رسیدگی به شکایات

