

Avete un reclamo contro un dipartimento, un ente governativo o un comune, circoscrizione o regione? L'Ombudsman potrebbe esservi di aiuto.

L'Ombudsman è una persona indipendente ed imparziale che indaga i reclami presentati dal pubblico contro le pratiche amministrative delle autorità pubbliche dell'Australia Occidentale, compresi dipartimenti governativi, autorità statutarie, amministrazioni locali, prigioni, scuole, TAFE, università, comuni, circoscrizioni e regioni.

Il compito dell'Ombudsman è di servire il parlamento e gli abitanti dell'Australia Occidentale tramite:

- La risoluzione di reclami contro decisioni prese dalle autorità pubbliche; e
- Il miglioramento degli standard della pubblica amministrazione.

L'Ombudsman aiuta le varie agenzie tramite:

- L'identificazione delle cause dei problemi e fornendo raccomandazioni per cambiamenti a procedimenti, pratiche, politiche o legislazioni per prevenire la ripetizione di simili problemi; e
- Incoraggiando le agenzie del settore pubblico a stabilire i propri sistemi interni di gestione dei reclami.

I servizi dell'Ombudsman sono gratuiti per tutti.

Presentare un reclamo

Le lamentele presentate all'Ombudsman devono riguardare qualcosa che vi è successo personalmente o che vi ha toccato direttamente nei contatti con l'amministrazione pubblica dell'Australia Occidentale. Dovreste cercare di risolvere il problema direttamente con l'ente in questione prima di rivolgervi all'Ombudsman. Per sapere se l'ente contro cui volete presentare un reclamo è tra quelli che l'Ombudsman può indagare, contattateci per informazioni.

L'Ombudsman non può indagare organizzazioni private nè individui, come:

- Banche, negozi, o artigiani;
- Dispute tra individui (ad esempio problemi tra vicini); o
- Decisioni prese da Ministri del Governo, tribunali e da alcuni funzionari.

Di solito l'Ombudsman non indaga reclami riguardanti questioni di cui siete stati a conoscenza da più di 12 mesi al momento dell'esposto, o quelli per cui è possibile presentare richieste di revisione o appello in tribunale. Nel caso in cui non potessimo gestire il vostro reclamo vi daremo il motivo e, quando appropriato, vi aiuteremo a mettervi in contatto con un'altro ente o persona che vi possa aiutare. L'Ombudsman non offre consulenze legali.

L'ufficio dell'Ombudsman accetta solo reclami scritti, che saranno poi esaminati per eventuali indagini. Dovete fornirci tutti i dettagli sulla faccenda in questione, compresi documenti rilevanti o corrispondenza. Moduli di reclamo sono disponibili presso i nostri uffici o sul nostro sito web. In alcune circostanze è possibile autorizzare un'altra persona a presentare il reclamo a vostro nome. Se l'Ombudsman decidesse di indagare sul vostro reclamo, l'ente in questione verrà contattato per ulteriori informazioni.

Contattateci

I reclami possono essere presentati per posta, fax o email, o si possono consegnare a mano ai nostri uffici, usando i dati sottoindicati, se avete bisogno dell'aiuto di un interprete per contattarci chiamate TIS, il Servizio di Interpretariato e Traduzioni approvato dal Dipartimento per l'Immigrazione e la Cittadinanza al 131 450. Il servizio è disponibile 24 ore al giorno, sette giorni su sette, per ogni persona o organizzazione in Australia.

Ombudsman Western Australia

La gestione del reclamo

