

州政府、各省庁、地方自治体に対して苦情を申し立てたいとお考えの場合は、オンブズマンにご相談ください。

オンブズマンとは、西オーストラリアの公的機関、たとえば政府、各省庁、法律によって設立された公共団体、地方行政機関、刑務所、学校、TAFE 職業訓練校、大学、市町村等の行政行動に関して、公衆から苦情申し立てを受けて調査する、独立した公平な立場の人です。

オンブズマンの目的は、以下を通じて州議会と州のために働くことです。

- 公的機関の意思決定に関する苦情を解決する。
- 行政の質を高める。

オンブズマンは以下を通じて公的機関の行政の質を高めるのに役立ちます。

- 問題の原因を突き止め、同様の問題が再発しないよう手続き、慣行、方針、法規などの変更を提言する。
- 各公的機関内部に独自の苦情処理システムを確立するよう促す。

オンブズマンの利用は無料です。

### 苦情の申し立て方

オンブズマンに苦情申し立てができるのは、西オーストラリア州公的機関と直接やりとりした、あるいは影響を受けたご本人でなければなりません。苦情申し立ての前に、当該機関との間で問題を解決する努力をしてください。もし、苦情の対象となる機関がオンブズマンの調査対象となり得るかどうか不明の場合は、どうぞご相談ください。

オンブズマンは、民間企業や個人を調査対象とすることはできません。たとえば、以下に対する苦情は受け付けられません。

- 銀行、商店、職人など
- 個人間の紛争（近所同士の争いなど）
- 政府の大臣、裁判所、官吏による意思決定。

特別な事情がない限り、12ヶ月以上前から認識されていたのに申し立てされずにいた問題や、訴訟や裁判所による検討が行われうる問題は調査いたしません。調査不能と判断した場合はその理由をお知らせします。また、適切な機関に相談できるようお手伝いすることもあります。オンブズマンは法律的なアドバイスはいたしません。

苦情申し立ては書面で受け付け、それに基づいて調査の是非を検討します。苦情の詳細を明記し、関連するすべての文書や通信記録を添えてください。申立用紙は当事務所およびウェブサイトから入手できます。場合によっては、代理人を立てて申し立てることができることもあります。オンブズマンが調査を決定すると、該当機関に情報提供を請求します。必要な場合、申立人にもさらなる情報提供を求めることがあります。

### 宛先

苦情申し立ては郵便、ファクス、電子メール、もしくは直接窓口に出向いて行えます。宛先は下記の通りです。通訳が必要な場合は、移民・市民省認証の翻訳通訳サービス(TIS)に連絡してください。全国どこからでも電話 131 450 で 24 時間年中無休でオーストラリア国内の団体・個人からの依頼を受け付けています。

苦情処理の流れ

