

¿Tiene alguna queja sobre un departamento o agencia del gobierno estatal o una alcaldía local? El Defensor del Pueblo le puede ayudar.

El Defensor del Pueblo es una persona imparcial e independiente que investiga quejas del público en general sobre prácticas administrativas de entidades públicas de Australia Occidental [Western Australia], las cuales incluyen departamentos gubernamentales, autoridades regulatorias, gobiernos locales, prisiones, escuelas, institutos de educación técnica y superior TAFE, universidades y alcaldías.

La misión del Defensor del Pueblo es servir al Parlamento y a los ciudadanos de Western Australia mediante:

- la resolución de quejas sobre el proceso de toma de decisiones de las entidades públicas; y
- el mejoramiento de los estándares de los organismos de administración pública.

El Defensor del Pueblo ayuda a las agencias a mejorar sus estándares administrativos de la siguiente forma:

- identificando las causas de los problemas y brindando recomendaciones para cambiar procedimientos, prácticas, políticas o leyes para evitar que ocurran problemas similares; y
- motivando a las agencias del sector público a establecer sus propios sistemas internos de manejo de quejas.

Los servicios del Defensor del Pueblo son gratuitos y están disponibles para todos.

¿Cómo presentar una queja?

Si presenta una queja ante el Defensor del Pueblo, ésta debe tratarse de una experiencia que usted tuvo o que le afectó personalmente al dirigirse a una entidad pública de Western Australia. Debe tratar de resolver el problema con la entidad en cuestión antes de presentar una queja ante el Defensor del Pueblo. Si no está seguro de si la entidad de la que se quiere quejar puede ser investigada por el Defensor del Pueblo, comuníquese con nosotros para asesorarlo.

El Defensor del Pueblo no puede investigar organizaciones privadas y personas tales como:

- bancos, negocios o comerciantes;
- disputas entre personas naturales (tales como problemas entre vecinos); o
- decisiones tomadas por ministros gubernamentales, cortes y algunos otros funcionarios.

El Defensor del Pueblo no investiga normalmente quejas acerca de asuntos de los que usted ha tenido conocimiento por más de 12 meses antes de presentar su queja, o aquellos asuntos que pueden ser revisados o apelados ante una corte o tribunal. Si no podemos manejar su queja, le explicaremos los motivos y, en caso que sea apropiado, lo ayudaremos a comunicarse con otra agencia o persona que pueda ayudarle. El Defensor del Pueblo no brinda asesoría legal.

La oficina del Defensor del Pueblo solamente acepta quejas presentadas por escrito, las cuales son a su vez consideradas para investigación. Debe brindarle al Defensor del Pueblo detalles sobre el problema del que quiere quejarse, incluyendo cualquier documento o correspondencia relevante. Disponemos de un formato de queja en nuestra oficina o página Web. En algunas circunstancias, usted puede autorizar a otra persona para que presente una queja a su nombre. Si el Defensor del Pueblo decide investigar su queja, la entidad involucrada será contactada para solicitar mayor información. En caso necesario, se le solicitará a usted que brinde más información.

¿Dónde puede contactarnos?

Puede presentar su queja por correo postal, fax o correo electrónico, o entregarla directamente en nuestra oficina utilizando nuestros datos que aparecen al pie de página. Si necesita utilizar los servicios de un intérprete para hablar con nosotros, comuníquese con el Servicio de Traducción e Interpretación (Translating and Interpreting Services, TIS) aprobado por el Departamento de Inmigración y Ciudadanía en el número 131 450, el cual está disponible las 24 horas del día, siete días a la semana, para cualquier persona u organización en Australia.

Proceso de Manejo de Quejas

¿Tiene algún problema con el servicio brindado por una entidad pública de Western Australia?

Primero hable con personas en dicha entidad,

por ejemplo, alguien que usualmente lo atiende, como el funcionario que maneja su caso o el gerente de vivienda.

Si no resuelven su problema,

Hable con la persona a cargo o el departamento de quejas de dicha entidad.

NÚMEROS TELEFÓNICOS DE DEPARTAMENTOS DE QUEJAS

Centro de Manejo de Quejas de la Policía (Police) - 9223 1000

Coordinador de Sugerencias del Cliente del Departamento de Vivienda (Housing) - 1800 257 677

Unidad de Manejo de Quejas del Departamento de Protección a la Niñez (Child Protection) - 1800 013 311

Unidad de Manejo de Quejas del Departamento de Educación (Education) - 9264 4740

¿Qué debe hacer si su problema aún no es resuelto?

Comuníquese con el Defensor del Pueblo en el teléfono 9220 7555 o 1800 117 000 (línea gratuita para llamadas desde fuera de Perth). Comuníquese con TIS en el número 131 450 si necesita utilizar los servicios de un intérprete.

Hablaremos con usted (o su intérprete) sobre el problema y trataremos de ayudarle. Es posible que le pidamos que se dirija a nosotros por escrito.

Escriba su queja y envíela al Defensor del Pueblo.

Si tiene dificultad para escribir su queja, solicite nuestra ayuda o la ayuda de alguien más, como por ejemplo un intérprete o traductor.

Revisaremos su queja y le diremos lo que haremos con ella.

Si no podemos ayudarle, trataremos de ponerlo en contacto con alguien que pueda.

Si podemos hacer algo al respecto,

es posible que le pidamos mayor información a usted o a la entidad involucrada.

Le comunicaremos el resultado.

Si encontramos que algo es incorrecto, discutiremos con usted y la entidad involucrada la forma de resolverlo.

Ombudsman Western Australia

Level 12, 44 St Georges Terrace Perth WA 6000 • PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

Tel 08 9220 7555 • Línea gratuita 1800 117 000 (únicamente para llamadas desde fuera del área metropolitana de Perth) • TTY 133 677 • TIS 131 450

Fax 08 9325 1107 • Email mail@ombudsman.wa.gov.au • Página Web www.ombudsman.wa.gov.au