

Quý vị có khiếu nại gì về một bộ hay cơ quan Chính phủ Tiểu bang hay về một thành phố, tỉnh hay huyện không? Viên Thanh Tra có thể giúp quý vị.

Viên Thanh Tra là một người độc lập và không thiên vị điều tra các sự khiếu nại của người dân về những thông lệ hành chính của các cơ quan nhà nước Tây Úc bao gồm các bộ chính phủ, các cơ quan pháp định, chính phủ địa phương, các nhà tù, trường học, trường Cao Đẳng, đại học, các thành phố, tỉnh lỵ và huyện.

Sứ mệnh của Viên Thanh Tra là phục vụ cho Quốc Hội và Người Dân Tây Úc bằng cách:

- Giải quyết các khiếu nại về quyết định do các cơ quan nhà nước đưa ra; và
- Cải tiến tiêu chuẩn hành chính.

Viên Thanh Tra giúp các cơ quan cải tiến các tiêu chuẩn hành chính bằng cách:

- Định rõ các nguyên nhân của những trở ngại và đưa ra các lời khuyên nghị để thay đổi các thủ tục, thông lệ, chính sách hoặc luật lệ để ngăn ngừa các trở ngại tương tự xảy ra; và
- Khuyến khích các cơ quan khối công cộng thiết lập các hệ thống xử lý khiếu nại nội bộ.

Các dịch vụ của Viên Thanh Tra miễn phí cho tất cả mọi người.

Làm thủ tục khiếu nại

Nếu quý vị làm thủ tục khiếu nại với Viên Thanh Tra, sự khiếu nại đó phải liên quan đến một việc đã xảy ra đối với quý vị hoặc ảnh hưởng đến bản thân quý vị trong quá trình giao dịch với một cơ quan nhà nước Tây Úc. Quý vị nên cố gắng giải quyết vấn đề đó với cơ quan có liên quan trước khi làm thủ tục khiếu nại với Viên Thanh Tra. Nếu quý vị không chắc là cơ quan mà quý vị muốn khiếu nại thuộc cơ quan mà Viên Thanh Tra có thể điều tra, vui lòng liên lạc chúng tôi để được hướng dẫn.

Viên Thanh Tra không thể điều tra các tổ chức tư nhân hay cá nhân như:

- Các ngân hàng, cửa tiệm hay những người thợ;
- Các tranh chấp giữa các cá nhân (như các trở ngại giữa những người hàng xóm); hoặc
- Các quyết định của những vị Bộ Trưởng, tòa án và một số viên chức khác.

Viên Thanh Tra thường không điều tra các khiếu nại mà quý vị đã biết về vấn đề này hơn 12 tháng mà chưa khiếu nại, hoặc các khiếu nại có thể được xét lại bởi hay kháng cáo lên tòa án hay tòa hòa giải. Nếu không thể xử lý khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ giải thích lý do và, khi nào thích hợp, giúp quý vị liên lạc một cơ quan hay người khác có thể có khả năng giúp quý vị. Viên Thanh Tra không cho lời cố vấn luật pháp.

Văn phòng Viên Thanh Tra chỉ nhận các khiếu nại bằng văn bản, và sau đó văn bản này sẽ được cứu xét để xem có thể tiến hành điều tra hay không. Quý vị bắt buộc phải cung cấp cho Viên Thanh Tra chi tiết của vấn đề quý vị muốn khiếu nại, bao gồm các giấy tờ hay thư từ có liên quan. Quý vị có thể lấy đơn khiếu nại tại văn phòng hay trên trang mạng của chúng tôi. Trong một số trường hợp, quý vị có thể trao thẩm quyền cho một người khác thay mặt quý vị làm thủ tục khiếu nại. Nếu Viên Thanh Tra quyết định điều tra đơn khiếu nại của quý vị, cơ quan bị khiếu nại sẽ được liên lạc và yêu cầu cung cấp thêm thông tin. Nếu cần thiết, chúng tôi có thể sẽ yêu cầu quý vị cung cấp thêm thông tin.

Liên lạc chúng tôi

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại của mình bằng thư, fax hay email, hoặc trực tiếp đến văn phòng của chúng tôi để nộp theo chi tiết được liệt kê dưới đây. Nếu quý vị cần sự giúp đỡ của thông dịch viên để liên lạc với chúng tôi, hãy gọi Translating and Interpreting Services (TIS) National qua số 131 450, một cơ quan Biên và Thông Dịch Quốc Gia được công nhận bởi Bộ Di Trú và Quốc Tịch cung cấp dịch vụ 24 trên 24, bảy ngày mỗi tuần cho bất cứ ai hay tổ chức nào khắp nước Úc.

Quá trình Quản lý Khiếu nại

Quý vị có một trở ngại về dịch vụ do một cơ quan nhà nước Tây Úc cung cấp hay không?

Trước hết, hãy nói chuyện với nhân viên tại cơ quan nhà nước này,

thí dụ, người mà quý vị thường khi liên lạc như nhân viên quản lý hồ sơ hay quản lý nhà cửa.

Nếu sự trở ngại vẫn không được giải quyết,

nói chuyện với người hữu trách cơ quan hay bộ phận khiếu nại của cơ quan đó.

SỐ ĐIỆN THOẠI CỦA CÁC BỘ PHẬN KHIẾU NẠI CỦA CƠ QUAN

Trung tâm Hành chính Đặc trách về Khiếu nại của Cảnh sát (Police) - 9223 1000

Bộ Nhà Cửa – Điều Hợp Viên Ý kiến Phản hồi của Khách hàng (Housing) - 1800 257 677

Đơn vị Quản lý Khiếu nại của Bộ Bảo vệ Trẻ em (Child Protection) - 1800 013 311

Đơn vị Quản lý Khiếu nại của Bộ Giáo Dục (Education) - 9264 4740

Nếu trở ngại của quý vị vẫn không được giải quyết thì sao?

Gọi Viên Thanh Tra qua số 9220 7555 hoặc 1800 117 000 (cú gọi miễn phí cho vùng quê). Gọi TIS qua số 131 450 nếu cần Thông dịch viên.

Chúng tôi sẽ nói chuyện với quý vị (hay thông dịch viên của quý vị) về trở ngại này. Chúng tôi sẽ cố gắng giúp quý vị. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị viết thư cho chúng tôi.

Viết lời khiếu nại và gửi đến Viên Thanh Tra.

Hãy hỏi chúng tôi hay một người khác, như thông/biên dịch viên để được giúp đỡ nếu quý vị thấy khó khăn viết lời khiếu nại.

Chúng tôi sẽ xem lời khiếu nại và sẽ cho quý vị biết chúng tôi sẽ làm gì với khiếu nại đó.

Nếu không thể giúp quý vị, chúng tôi sẽ cố gắng giúp quý vị liên lạc với người có khả năng giúp được.

Nếu có thể xử lý,

chúng tôi có thể yêu cầu quý vị hay cơ quan bị khiếu nại cung cấp thêm thông tin.

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết kết quả.

Nếu kết luận là có điều gì sai trái, chúng tôi sẽ nói chuyện với quý vị và cơ quan để sửa đổi vấn đề.

Ombudsman Western Australia