

## نحوه شکایت کردن به دادرس Ombudsman

آیا از یکی از وزارتخانه ها یا مؤسسات دولتی ایالتی یا شاروالی شهر های خورد و کلان و مناطق روستانی شکایتی دارید؟ دادرس شاید به شما کمک کرده بتواند.

دادرس Ombudsman یک شخص مستقل و بی غرض است که شکایات مردم عادی را از امور اداری مؤسسات دولتی استرالیای غربی مورد تحقیق قرار می دهد. این مؤسسات دولتی شامل وزارتخانه های دولتی، مؤسسات قانونی دولتی، دولت های محلی، بندی خانه ها، مکتب ها، کالج های تیف، پوهنتون ها، و شاروالی های شهرهای کلان، شهرهای خورد و مناطق روستانی می باشد.

مأموریت دادرس Ombudsman این است که به پارلمنت و اهالی استرالیای غربی از طرق زیر کمک نماید:

- فیصله دادن به شکایات در باره تصمیماتی که مؤسسات دولتی می گیرند؛ و

- بهتر ساختن استاندارد ادارات دولتی

دادرس Ombudsman به مؤسسات کمک می نماید استاندارد های اداری خود را از طرق زیر بهتر سازند:

- شناخت علل مسائل و توصیه و پیشنهاد نسبت به تغییر در رویه کار، طرز کارکرد، سیاست ها یا مقررات برای جلوگیری از تکرار این مسائل؛ و

- تشویق مؤسسات دولتی تا در درون تشکیلات خودشان یک نظام رسیدگی به شکایات ایجاد کنند.

خدمات دادرس Ombudsman برای همه کس رایگان است.

### شکایت کردن

اگر شما به دادرس Ombudsman شکایتی می کنید، باید راجع به مطلبی باشد که در تعامل با مؤسسه دولتی استرالیای غربی برای خود شما رخ داده باشد یا شخص شما را تحت تأثیر قرار دهد. شما باید پیش از مراجعه به دادرس Ombudsman کوشش کنید مشکل را اول با خود آن اداره حل و فصل کنید. اگر مطمئن نیستید که دادرس Ombudsman می تواند شکایت شما را از یک مؤسسه بررسی کند، با ما برای مشوره تماس بگیرید.

دادرس Ombudsman نمی تواند افراد و مؤسسات زیر را مورد تحقیق قرار دهد، به طور مثال:

- بانک ها، دکان ها، و افراد حرفوی؛

- اختلاف مابین افراد خصوصی (مانند مشکلی که با همسایه پیش می آید)؛ یا

- تصمیمات وزرای دولت، محکمه های قانونی، و برخی از مقامات دیگر.

دادرس Ombudsman راجع به شکایات در باره موضوعاتی که از آن ها بیش از 12 ماه گذشته باشد، یا آندسته که قابل تجدید نظر خواهی در محکمه court و دیوان tribunal باشد رسیدگی نخواهد کرد. اگر ما به شکایت شما رسیدگی کرده نتوانیم، ما علت را به شما توضیح می دهیم و در صورتی که مناسبیت داشته باشد، به شما کمک می کنیم تا با مؤسسه دیگری تماس بگیرید که به شما کمک کرده بتواند. دادرس به شما مشوره قانونی/حقوقی نمی دهد.

دفتر دادرس Ombudsman فقط شکایات مکتوب را می پذیرد و بعد آن ها را مورد رسیدگی قرار می دهد. شما باید به دادرس Ombudsman's جزئیات مطلب و از جمله اسناد و مکاتبات ذریبط را ارائه کنید که از آن شاکمی هستید. فرمه شکایت را می توانید از دفتر ما یا از ویبسایت اخذ نمایید. در برخی از موارد شما شاید بتوانید کدام شخص دیگر را به حیث نماینده خودتان مأمور تسلیم شکایت نمایید. اگر دادرس Ombudsman خواست که در مورد شکایت شما تحقیق به عمل آورد، با اداره مربوطه به تماس خواهد شد و معلومات بیشتری کسب خواهد نمود. در صورت لزوم، از شما خواهند خواست جزئیات بیشتری را ارائه نمایید.

### تماس با ما

شما می توانید از طریق مشخصات تماس ما که در زیر آمده است، با پست، با فکس، یا ایمیل یا به طور حضوری با مراجعه به دفتر ما شکایت خود را تسلیم نمایید. اگر برای تماس با ما به کمک یک ترجمان نیاز داشتید، با خدمات ترجمانی سراسری (Translating and Interpreting Services (TIS) National متعلق به اداره مهاجرت و امور تابعیت Department of Immigration and Citizen's شماره 131 450 تماس بگیرید. این خدمت 24 ساعته و هفته روز در هر هفته در خدمت افراد و مؤسسات درون استرالیا می باشد.

## جریان اداری شکایات

اگر باز هم مشکل شما رفع نشد

با دادرس Ombudsman به شماره 9220 7555 یا 1800 117 000 (تلفون رایگان برای کسانی که از مناطق روستایی زنگ می زنند).  
اگر به ترجمان نیاز داشتید به تیس TIS شماره 131 450 زنگ بزنید  
ما با شما (یا ترجمانتان) راجع به مشکل سخن خواهیم گفت. سعی خواهیم کرد که به شما کمک کنیم. ممکن است بخواهیم با ما مکاتبه کنید.

شکایت خود را نوشته و به دادرس Ombudsman روان نمایید.  
در صورتی که نوشته کردن شکایت برای شما دشوار است از ما یا کس دیگری مانند ترجمان ها کمک بخواهید.

ما شکایت شما را بررسی کرده و به شما خواهیم گفت با آن چه می کنیم.  
اگر به شما کمک کرده نتوانستیم، کوشش می کنیم شما را به کسی معرفی کنیم که به شما کمک کرده بتواند.

اگر ما توانستیم کاری را انجام دهیم،  
ممکن است از شما یا مؤسسه ای که از آن شکایت کرده اید معلومات بیشتری بخواهیم.

ما نتیجه را به شما خواهیم داد.  
اگر فهمیدیم که کاری غلط انجام شده با شما و مؤسسه برای رفع مشکل صحبت خواهیم کرد.

آیا از خدمتی که توسط یک مؤسسه دولتی استرالیای غربی به شما ارائه شده مشکل دارید؟

اول با مأمورین آن اداره مذاکره کنید،  
مثلاً شخصی که معمولاً با او معامله دارید مانند مأمور مورد case officer یا آمر مسکن (خانه) شما.

اگر مشکل شما رفع نشد،  
با شخص مسنول یا بخش رسیدگی به شکایات آن مؤسسه تماس بگیرید

شماره تلفن بخش شکایات مؤسسات  
مرکز رسیدگی به شکایات پولیس - (Police) 9223 1000

آمر نظرخواهی از مراجعین وزارت مسکن (Housing) - 1800 257 677

واحد مدیریت شکایات دفتر حفاظت از اطفال (Child Protection) - 1800 013 311

واحد تدبیر شکایات، وزارت تعلیم و تربیه (Education) - 9264 4740

## Ombudsman Western Australia

Level 2 Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 • PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

تلفون: • 08 9220 7555 تلفون رایگان (در نقاط اطراف مناطق شهری پرت) • تله تاپ: • 133 677 خدمات ترجمانی: 131 450

فکس: • 08 9220 7500 ایمیل: • mail@ombudsman.wa.gov.au وبسایت: www.ombudsman.wa.gov.au