

### **Anda ada sungutan yang belum diselesaikan tentang agensi Kerajaan, kerajaan tempatan, atau universiti Australia Barat? Ombudsman mungkin dapat membantu. Khidmat kami percuma.**

Ombudsman adalah orang yang bebas dan tidak berpihak, yang menyiasat dan menyelesaikan aduan orang ramai tentang pihak berkuasa awam Australia Barat. Pihak Berkuasa Awam ini termasuk:

- Agensi kerajaan WA termasuk jabatan kerajaan, badan berkanun dan lembaga pengarah;
- Kerajaan tempatan termasuk bandar raya, pekan dan *shire*; dan
- Universiti.

### **Apakah yang boleh disiasat oleh Ombudsman?**

Ombudsman boleh menyiasat aduan tentang keputusan dan amalan pihak berkuasa awam WA, sama ada keputusan atau amalan mereka sah, adil dan munasabah.

Ini termasuk aduan tentang perkhidmatan awam seperti:

- kesihatan
- pendidikan
- perumahan
- kerajaan tempatan
- pengangkutan
- perlindungan kanak-kanak
- penjara
- universiti

### **Apakah yang tidak boleh disiasat oleh Ombudsman?**

Kami tidak boleh menyiasat sungutan tentang:

- Individu atau organisasi swasta seperti bank, kedai, tukang atau jiran tetangga anda;
- Keputusan Menteri Kerajaan, mahkamah dan beberapa pegawai lain; atau
- Perkara yang boleh diuruskan oleh mahkamah atau tribunal atau perkara yang sudah lebih daripada 12 bulan (mungkin ada kekecualian).

Jika tidak dapat membantu, kami akan cuba sampaikan masalah anda kepada yang boleh membantu.

Ombudsman membantu pihak berkuasa menambah baik amalan pentadbiran demi kebaikan semua warga Australia Barat. Caranya ialah dengan mengenali punca masalah dan mencadangkan perubahan prosedur, amalan, dasar atau undang-undang supaya masalah itu tidak berlaku lagi.

Khidmat Ombudsman adalah percuma untuk semua orang.

### **Adakah aduan anda dirahsiakan?**

Siasatan Ombudsman dirahsiakan dengan ketat menurut undang-undang kami. Maklumat yang anda berikan tentang aduan itu dan diri anda hanya digunakan untuk mengkaji dan menyiasat aduan anda, sejajar dengan undang-undang.

### **Bagaimana membuat aduan?**

Anda boleh pergi ke pejabat kami atau telefon untuk membincangkan masalah. Aduan mesti dibuat secara bertulis. Anda boleh meminta bantuan kami atau orang lain jika sukar menulis sendiri. Berikan kami butir-butir masalah dan apa-apa dokumen berkaitan. Borang aduan disediakan di laman kami [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au) untuk dicetak atau diisikan secara online. Anda juga boleh tulis surat kepada kami atau hantar borang aduan melalui pos atau e-mel, atau bawa sendiri ke pejabat kami.

## Apakah yang kami lakukan dengan aduan anda?

Aduan akan dikaji dan keputusan dibuat sama ada aduan itu patut disiasat. Kami akan beritahu anda keputusannya. Jika disiasat, kami tidak akan memihak kepada sesiapa. Kami akan dengar pendapat anda dan pihak berkuasa berkenaan. Jika ada sesuatu yang tidak betul, kami akan bercakap dengan anda dan pihak berkuasa itu untuk membetulkan masalah. Kami juga mungkin syorkan kepada pihak berkuasa itu supaya mengubah cara kerjanya, supaya lain kali tidak berlaku perkara yang sama.

Ombudsman berhasrat untuk menyelesaikan aduan secepat mungkin, tetapi ada juga aduan yang rumit yang mungkin perlu masa lebih lama.

### Membuat aduan

**Anda ada masalah dengan pihak berkuasa WA?**

**Bercakaplah dahulu dengan pegawai di pihak berkuasa itu.**

**Jika masalah tidak dibetulkan,**  
bercakaplah dengan bahagian aduan pihak berkuasa itu.

**Jika masalah anda masih belum dibetulkan, hubungi Ombudsman.**

Anda boleh bercakap dengan kami menggunakan Perkhidmatan Jurubahasa atau Perkhidmatan *Relay* Kebangsaan jika mahu.

**Jika boleh membantu,** kami mungkin minta anda menulis surat aduan kepada kami. Anda boleh minta bantuan kami atau orang lain untuk menulis aduan itu.

**Kami akan kaji aduan anda** dan beritahu anda apa yang kami boleh buat. Kadangkala kami tidak dapat bantu tetapi kami akan tolong anda mencari orang yang boleh.

**Jika kami boleh membantu,** kami mungkin minta keterangan lanjut daripada anda atau pihak berkuasa itu.

**Kami akan beritahu anda keputusannya.**  
Jika ada yang tidak betul, kami akan bercakap dengan anda dan pihak berkuasa itu untuk membetulkannya.

### Ombudsman Western Australia

Hubungi kami 08 9220 7555 atau Freecall 1800 117 000 (panggilan telefon berkabel)



Jurubahasa 1800 131 450



National Relay Service Quote 08 9220 7555

TTY 133 677 Suara sahaja (cakap dan dengar) 1300 555 727 Teks Geganti SMS 0423 677 767

**E-mel** mail@ombudsman.wa.gov.au **Laman web** www.ombudsman.wa.gov.au

**Kunjungi kami di** Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

**Kirim surat** PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831