

### Да ли имате жалбу на рад државног органа или агенције или града, градића или општине? Омбудсман можда може да помогне.

Омбудсман је независна и непристрасна особа која разматра жалбе добијене од јавности које се односе на управне поступке јавних служби Западне Аустралије укључујући државне органе, законодавне органе, органе локалне управе, затворе, школе, техничке школе, универзитете, градове, градиће и општине.

Мисија Омбудсмана је да служи Парламент и Западне Аустралијанце путем:

- Решавања жалби које се односе на процес доношења одлука од стране јавних служби; и
- Побољшавања стандарда јавне управе.

Омбудсман помаже агенцијама да побољшају своје управне стандарде путем:

- Утврђивања узрока проблема и давањем препорука за измене у поступцима, пракси, процедурама или прописима да би се спречило дешавање сличних проблема; и
- Подстицања агенција јавног сектора за успостављање унутрашњих система поступања са жалбама.

Услуге Омбудсмана су бесплатне за свакога.

### Подношење жалбе

Ако подносите жалбу Омбудсману она мора да се односи на нешто што се Вама догодило или што утиче на Вас лично при Вашем пословању са јавном службом Западне Аустралије. Покушајте да решите проблем са одговарајућом службом пре подношења жалбе Омбудсману. Ако нисте сигурни да ли служба на коју се жалите спада у надлежност Омбудсмана, молимо контактирајте нас ради савета.

Омбудсман не може да испитује приватне организације и појединце као што су:

- Банке, продавнице или занатлије;
- Спорови између приватних лица (као што су проблеми између суседа); или
- Одлуке државних министара, судова и неких других службених лица.

Омбудсман обично не разматра жалбе о предметима за које сте знали дуже од 12 месеци пре подошења жалбе или оним које ће да преиспитује суд или трибунал. Ако не будемо могли да поступамо по Вашој жалби, објаснићемо Вам зашто и, где је то могуће, помоћићемо Вам да контактирате другу агенцију или особу која ће можда моћи да помогне. Омбудсман не даје правне савете.

Канцеларија Омбудсмана једино уважава писмене жалбе које се онда узимају у обзир на разматрање. Морате дати Омбудсману детаље предмета на који се жалите, укључујући било какве сврсисходне документе или кореспонденцију. Образац жалбе се може подићи у нашој канцеларији или са вебсајта. У неким случајевима, можда ћете моћи да овластите другу особу да се жали у Ваше име. Ако Омбудсман одлучи да разматра Вашу жалбу, контактираће службу на коју се жалба односи за додатне информације. Ако треба, од Вас могу да се траже додатни детаљи.

### Контактирајте нас

Жалбу можете поднети поштом, факсом или електронском поштом или је можете испоручити директно у нашу канцеларију користећи контактне детаље наведене доле. Ако Вам је потребна помоћ тумача да бисте нас контактирали, назовите националну Тумачку службу Министарства за имиграцију и држављанство (TIS) на 131 450 која је на располагању 24 сата дневно, седам дана у недељи, за било коју особу или организацију у Аустралији.

## Управни процес жалби

