

የመረጃ ወረቀት

ቅሬታን እንዴት ለእንባ ጠባቂ(Ombudsman) ማቅረብ እንደሚቻል

ስለመንግሥት መሥሪያ ቤት ወይም ወኪል ወይም ከተማ፣ መንደር ወይም ሻየርን በተመለከተ ቅሬታ አለዎት? የእንባ ጠባቂ ሊረዳዎት ይችላል።

የእንባ ጠባቂ፣ ነጻና አድልኦ የማያደርግ ከህዝብ የሚቀርብለትን ቅሬታዎች ማለትም የምዕራብ አውስትራሊያ የህዝብ ባለስልጣናት፣ የመንግሥት መሥሪያ ቤቶች፣ በሕግ ሥልጣን የተሰጣቸው፣ የክልል መንግስታት፣ እስር ቤቶች፣ ትምህርት ቤቶች፣ የቴሌኮሜኒኬሽን ሎሎጂኮች፣ የኒቬርሲቲዎች፣ ከተማዎች፣ መንደሮችና ሻየሮችን ጨምሮ መመርመር የሚችል ግለሰብ ነው።

የእንባ ጠባቂ አላማ የምዕራብ አውስትራሊያን ፓርላማ ማገልጋል ነው። ስለሆነም

- በሕዝብ ባለሥልጣናት በተሰጠው ውሳኔ ላይ የቀረበውን ቅሬታ ብደኔ ይሰጣል፤
- የሕዝባዊ አስተዳደር መመዘኛዎችን ያሻሽላል።

የእንባ ጠባቂ፣ የተዋካዮችን የአስተዳደር መመዘኛዎች በማሻሻል በሚከተሉት አይነት ይረዳል፡

- የችግሮችን ምክንያት መለየት፣ ሂደቶችን፣ ልምዶችን፣ መምሪያዎችን ወይም ሕጎችን በተመለከተ ችግር ከመድረሱ በፊት የመፍትሄ ሃሳቦችን ያቀርባል፤
- የሕዝብ የሥራ ክፍል ተወካዮች የራሳቸውን የውስጥ የቅሬታ መፍትሄ መስጫ ዘዴ እንዲመሰርቱ ያበረታታል።

የእንባ ጠባቂ፣ ለሁሉም የሚሰጥ የነጻ አገልግሎት ነው።

ቅሬታ ስለማቅረብ

ለእንባ ጠባቂ ቅሬታ ካቀረቡ፣ ከምዕራብ አውስትራሊያ የሕዝብ ባለስልጣናት ጋር ግንኙነት በአደረጉበት ወቅት፣ በእርስዎ ላይ ሰላደረሱ-በዎ በደል፣ ወይም ማንነትዎን ስለጎዳዎት ጉዳይ መሆን አለበት። ለእንባ ጠባቂ አቤቱታ ከማቅረብዎ በፊት፣ ቅሬታዎን ከሚመለከተው ባለስልጣን ጋር መፍትሄ ለማግኘት መሞከር አለበት። ቅሬታዎን ሊያቀርቡበት የፈለጉት ባለስልጣን በእንባ ጠባቂ በኩል ሊመረመር መቻል አለመቻሉን እርግጠኛ ካልሆኑ፣ ምክር እንድንሰጥዎ ያነጋግሩን።

የእንባ ጠባቂ ቀጥለው የተዘረዘሩትን አይነቶች የግል ድርጅቶችንም ሆነ ግለሰቦች ላይ ምርመራ አያካሂድም፡

- ባንኮች፣ ሱቆች ወይም ነጋዴዎች፤
- በግለሰቦች መካከል ለተፈጠረ ችግር (ማለትም በጎረቤቶች መካከል ለተፈጠረ ችግር)፤ ወይም
- በመንግሥት ሚኒስትሮች፣ በፍርድ ቤቶችና አንድ አንድ ባለስልጣኖች የሰጡትን ውሳኔዎችን ያካትታል።

በመሰረቱ፣ ለእንባ ጠባቂ ቅሬታዎን ከማቅረብዎ በፊት፣ ከ12 ወራት በላይ አውቀውት በቆዩት ጉዳይ ላይ ምርመራ አያካሂድም፤ ወይም በሕግ ሊታይ አለባለዚያም በፍርድ ቤት አቤቱታ ሊቀርብበት በሚችል ጉዳይ ላይ ምርመራ አያካሂድም። ስለቅሬታዎ ምን ማድረግ እንዳለብዎት ግራ ከተጋቡ፣ ለምን እንደሆነና አግባብ ያለው ቦታ የት እንደሆነ፣ ሌሎች ወኪሎችን እንዴት ማግኘት እንደሚችሉ ወይም ሊረዱዎት የሚችሉ ግለሰቦች ጋር እንመራዎታለን። የእንባ ጠባቂ ህጋዊ ምክር አይሰጥም።

የእንባ ጠባቂ ቢሮ በጽሑፍ የቁረቡ ቅሬታዎችን ብቻ ይቀበላል፤ ከዚያም ምርመራ ይደረግ አይደረግ የሚለውን ይወስናል። ለእንባ ጠባቂው አቤቱታ ያቀረቡባቸውን ችግሮችዎን ሁሉ በዝርዝር፣ አስፈላጊ ከሆኑ ማስረጃዎችና የደብዳቤ ልውውጦች ጋር ማቅረብ አለበት። የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጾች ከቢሮአችን ወይም ከድረገጻችን ማግኘት ይቻላሉ። በአንድ አንድ ምክንያት፣ እንደእርስዎ ሆነው ሌሎች ግለሰቦች ቅሬታዎን እንዲያሰሙልዎት መወከል ይችላሉ። የእንባ ጠባቂው ቅሬታዎን ለመመርመር ከወሰነ፣ ለተጨማሪ መረጃ የሚመለከተውን ባለሥልጣን ያነጋግራል። አስፈላጊ ከሆነ፣ ተጨማሪ መረጃ እንዲያቀርቡ ይጠየቃሉ።

ያነጋግሩን

ቅሬታዎን በፖስታ፣ በፋክስ ወይም በኢሜል ወይም ከታች በተዘረዘረው አድራሻ መሠረት ቢሮአችን ሊያስጋቡ ይችላሉ። ከኛ ጋር ለመጋናገጥ አስተርጓሚ ካስፈለጋዎ፣ በስደታኞችና የዜግነት ክፍል የጸደቀውን ብሄራዊውን የትርጉምና የትርጉማን አገልግሎትን (TIS) በ131 450 ይደውሉ። አጋልግሎቱ በቀን 24 ሰዓት፣ በሳምንት ሰዓት ቀናት፣ በአውስትራሊያ ለሚገኝ፣ ማንኛውም ግለሰብና ድርጅት አገልግሎት ይሰጣል።

የቅሬታ የሂደት አስተዳደር

የምዕራብ አውስትራሊያ የሕዝብ ባለሥልጣናት በሚሰጡት አገልግሎት ላይ ቅሬታ አለዎት?

በቅድሚያ የሕዝብ ባለሥልጣናትን ሰዎች ያነጋግሩ።
ላምሳሌ፣ በየጊዜው ጉዳይዎን ሲያስፈጽምልዎት የነበረውን ግለሰብ፣ ወይም የጉዳይ አስፈጻሚ ተጠሪውን።

ችግርዎ ካልተፈታ
የተወካዩን ክፍል የቅሬታ ሰሚ ሃላፊን ያነጋግሩ።

የቅሬታ ሰሚ ተወካዮች የስልክ ቁጥር
የፖሊስ የቅሬታ አስተዳደር ማእከል - 9223 1000
የቤቶች ክፍል፣ የባልጉዳይ አስተያየቶች አስተባባሪ -1800 257 677
የልጆች ጥበቃ ክፍል የቅሬታ አገልግሎት መምሪያ - 1800 013 311
የትምህርት ክፍል የቅሬታ አስተዳደር መምሪያ - 9264 4740

ችግርዎ እስከ አሁን ካልተፈታስ?

የእንባ ጠባቂውን በስልክ ቁጥር 9220 7555 ወይም 1800 117 000 (ለክፍለ ሃገር ነፃ የስልክ ጥሪ)። አስተርጓሚ ከፈለጉ TIS የሚባለውን ድርጅት በ131 450 ደውለው ያነጋግሩ።
እርስዎን (ወይም አስተርጓሚዎን) ስለችግርዎ እናነጋግራችኋለን። ልንረዳዎት እንሞክራለን። እንዲጽፉልን ልንጠይቅዎት እንችላለን።

ቅሬታዎን ጽፈው ለእንባ ጠባቂው ይላኩት።
እኛን ወይም ሌላ ሰው ይጠይቁ፤ ቅሬታዎን በጽሑፍ ማስፈር ካቃተዎ፤ እንደ አስተርጓሚ/ትርጉማን ከመሳሰሉት እርዳታ የጠይቁ። .

ቅሬታዎን ከተመለከትን በኋላ፤ ምን ለማድረግ እንዳሰብን እንገባርዎታለን።
ልንረዳዎት ካልቻልን፤ ሊረዱ ወደሚችሉ ቦታዎች እንመራዎታለን። 1

አንድ ነገር ማድረግ ከቻልን፤
እርስዎን ወይም ቅሬታዎን ያሰሙበትን ባለስልጣን የበለጠ መረጃ ልንጠይቅ እንችላለን።

ውጤቱን እናሳውቅዎታለን።
የተሳሳተ ነገር ካገኙ፤ እርስዎን እና ተወካዩን በማነጋገር እናርመዋለን።

