

Adakah kamu mempunyai komplen tentang department atau agensi State Government atau sebuah kota, town atau shire? Ombudsman bisa membantu kamu.

Ombudsman adalah orang yang tersendiri dan tidak berpihak dengan siapa-siapa yang memeriksa komplen yang dibuat dari memba-memba umum tentang cara-cara kerjaan administrative penguasa-penguasa umum di Australia Barat yang termasuk department kerajaan, penguasa undang-undang, lokal government, tempat-tempat penjara, sekolah-sekolah, kolej-kolej TAFE, universiti, kota, town dan shire.

Tugas Ombudsman ialah untuk membantu Parliament dan orang-orang Australia Barat dengan:

- Menyelesaikan komplen tentang keputusan penguasa-penguasa umum; dan
- Memperbaiki peringkat publik administration.

Ombudsman membantu agensi-agensi memperbaiki peringkat administrative mereka dengan:

- Mencari penyebab-penyebab masalah dan membuat rekomendasi/nasihat untuk pertukaran kepada prosedur, cara bekerja, polisi atau undang-undang untuk mencegah perkara yang sama berlaku; dan
- Menyokong agensi-agensi publik sekta untuk membangun sistem mereka tersendiri untuk menangani komplen-komplen.

Bantuan Ombudsman ialah percuma untuk semua orang.

Cara Mengomplen

Kalau kamu membuat komplen kepada Ombudsman, harus tentang perkara yang terjadi kepada kamu atau yang berkenaan dengan kamu dalam urusan kamu dengan pihak kuasa umum dalam Australia Barat. Kamu harus coba untuk menyelesaikan masalahnya dengan pihak kuasa yang berkenaan sebelum majukkan komplen kepada Ombudsman. Jikalau kamu kurang pasti kalau penguasa yang ingin dikomplen adalah satu badan yang boleh diperiksa oleh Ombudsman, tulung hubungi kami untuk mendapatkan keterangan.

Ombudsman tidak boleh memeriksa organisasi pribadi dan orang-orang biasa seperti:

- Bank, kede-kede atau trades person;
- Perselisihan diantara orang-orang pribadi (seperti perkara diantara jiran); atau
- Keputusan yang dibuat oleh Minister Kerajaan, mahkamah/ pengadilan dan official-official lain.

Biasanya Ombudsman tidak biasanya memeriksa komplen tentang perkara-perkara yang kamu sudah ketahui lebih dari 12 bulan sebelum majukkan komplen, atau perkara-perkara yang boleh diperiksa kembali atau di-appeal (dimintak dipertimbangkan kembali kepada mahkamah atau tribunal (pengadilan). Kalau kami tidak boleh menguruskan komplen kamu, kami akan menerangkan kenapa, dan kalau boleh, kami akan membantu kamu untuk menghubungi agensi atau orang lain yang mungkin bisa membantu. Ombudsman tidak boleh memberi nasihat mengenai undang-undang.

Opis Ombudsman cuma menerima komplen yang ditulis dalam surat, yang akan dipertimbangkan untuk diperiksa. Kamu harus memberi keterangan penuh tentang masalah yang dikomplen, termasuk surat-surat yang berkenaan atau correspondence (surat-surat yang dikirim). Form komplen boleh didapatkan dari opis kami atau dari website kami. Tergantung pada keadaan, kamu boleh memberi kuasa kepada orang lain untuk majukkan komplen atas nama kamu. Kalau Ombudsman memutuskan untuk memeriksa komplen kamu, orang yang diberi kuasa akan dihubungi untuk mendapatkan keterangan lebih lanjut. Kalau perlu, kamu mungkin diminta untuk memberi keterangan lebih lanjut.

Hubungilah kami

Kamu boleh masukkan komplen kamu melalui pos, fax atau email, atau diantar terus kepada opis kami menggunakan keterangan hubungan yang dikasi dibawah. Kalau kamu memerlukan bantuan juru bahasa untuk menghubungi kami, telipun Department of Immigration and Citizen's approved Translating and Interpreting Services (TIS) National dinomor 131 450 yang tersedia 24 jam sehari, tujuh hari seminggu untuk setiap orang atau organisasi di Australia.

Proses Komplimen Djalankan

Adakah kamu mempunyai masalah dengan pelayanan yang diberi oleh pihak berkuasa di WA?

Bicara dahulu dengan orang yang ada di pihak berkuasa umum,
Contohnya, orang yang biasa ditemui seperti officer untuk kes kamu atau manager kerumahan.

Kalau masalah kamu belum dibetulkan,
Bicara dengan orang yang berkuasa atau tempat mengomplen untuk agensi tersebut

NOMOR TELIPUN AJENSI-AJENSI BAGIAN KOMPLEN

Pusat Administration Komplimen Berkaitan dengan Kepolisian – (Police) 9223 1000

Pengurus Feedback Pelanggan untuk Department Kerumahan) – (Housing) 1800 257 677

Unit Pengurusan Komplimen untuk Department untuk Perlindungan Anak-Anak – (Child Protection) 1800 013 311

Unit Pengurusan Komplimen untuk Department untuk Persekolahan – (Education) 9264 4740

Bagaimana kalau masalah kamu masih belum diselesaikan?

Hubungi Ombudsman dinomor 9220 7555 atau 1800 117 000 (tidak dicas untuk orang-orang yang menelipun dari luar kota). Hubungi TIS dinomor 131 450 jikalau kamu perlu menggunakan bantuan Juru Bahasa.

Kami akan bicara dengan kamu (atau juru bahasa kamu) tentang masalahnya. Kami akan coba membantu. Kami mungkin akan minta kamu untuk menulis surat kepada kami.

Tulis surat tentang komplimen kamu dan kimim kepada Ombudsman.

Minta kami atau orang lain, seperti juru bahasa/tukang terjemah untuk membantu kalau susah untuk kamu menulis komplimen kamu sendiri.

Kami akan periksa komplimen kamu dan beritahu kamu apa yang kami akan melakukan dengannya.

Kalau kami tidak boleh membantu, kami akan mencoba untuk membantu kamu untuk menghubungi orang lain yang bias membantu.

Kalau kami bias menulang,

kami akan minta keterangan lebih lanjut dari kamu untuk pihak berkuasa yang dikomplen.

Kami akan memberitahu kamu hasilnya.

Kalau kami mendapatkan yang ada sesuatu yang tidak kenak, kami akan bicara dengan kamu dan agensi tersebut tentang cara memperbaikinya.

Ombudsman Western Australia