

Imate li žalbu na rad neke od državnih ili lokalnih i gradskih službi? Pučki pravobranitelj vam možda može pomoći.

Pučki pravobranitelj je neovisna i nepristrana osoba koja istražuje žalbe građana na upravnu praksu javnih službi Zapadne Australije koje uključuju vladine odjele, ustavnu vlast, lokalnu upravu, zatvore, škole, tehnička učilišta, sveučilišta, gradske i lokalne službe.

Zadaća Pučkog pravobranitelja je da bude na usluzi Parlamentu i građanima Zapadne Australije na način da:

- Razrješuje žalbe na način donošenja odluka javnih ustanova, te
- Unapređuje standard rada javne uprave.

Pučki pravobranitelj pomaže službama unaprijeđivati svoje standarde rada:

- Ustanovljavajući uzroke problema i donoseći preporuke za izmjenu postupaka, prakse, politike ili zakonodavstva s ciljem sprječavanja pojave sličnih problema, te
- Potičući službe u javnom sektoru da uspostave svoje unutarnje sustave rješavanja žalbi.

Usluge Pučkog pravobranitelja su besplatne za svakoga.

Ulaganje žalbe

Ukoliko ulažete žalbu Pučkom pravobranitelju ona mora biti vezana uz nešto što se dogodilo vama ili je imalo utjecana na vas osobno a kao rezultat djelovanja neke od javnih službi u Zapadnoj Australiji. Prije nego uložite žalbu Pučkom pravobranitelju trebali biste pokušati razrješiti problem sa službom o kojoj se radi. Ako niste sigurni da je služba protiv koje se želite žaliti u nadležnosti Pučkog pravobranitelja zatražite od nas savjet.

U nadležnosti Pučkog pravobranitelja nisu privatne organizacije i pojedinci kao što su:

- Banke, trgovine ili zanatlije;
- Sporovi između privatnih osoba (kao naprimjer problemi sa susjedima); ili
- Odluke Vladinih ministara, sudova ili nekih drugih dužnosnika.

Pučki pravobranitelj u pravilu ne razmatra žalbe na slučajeve za koje ste znali duže od 12 mjeseci prije ulaganja žalbe, ili one koje može preispitati nadležni sud ili na koje se može uložiti žalba sudu. Ako mi ne možemo uzeti vašu žalbu u razmatranje objasniti ćemo vam zašto i, koliko je to moguće, uputiti vas na drugu službu ili osobu koja bi vam mogla pomoći. Pučki pravobranitelj ne daje pravni savjet..

Ured Pučkog pravobranitelja prihvaća jedino pismene predstave koje se potom uzimaju u razmatranje. Vaša je obveza predočiti Pučkom pravobranitelju sve detalje vezane uz slučaj na koji se žalite uključujući sve relevantne dokumente i prijepisku. Obrazac za žalbu možete dobiti u našem uredu ili naći na veb-sajtu. Pod određenim okolnostima možete opunomočiti nekog drugog da u vaše ime uložiti žalbu. U slučaju da Pučki pravobranitelj odluči istražiti vašu žalbu, od službe koja je u pitanju zatražit će se dodatne informacije. Ukoliko bude potrebno i od vas se može zatražiti više detalja.

Kako nas kontaktirati

Žalbu možete poslati poštom, faksom ili elektronskom poštom, a možete je i osobno uručiti u našem uredu koristeći dolje navedene podatke. Ukoliko vam je potrebna pomoć tumača nazovite prevodilačku službu (TIS) Odjela za imigraciju i državljanstvo na telefon 131450 koja je na usluzi svim građanima ili organizacijama 24 sata dnevno svakog dana.

Žalbeni postupak

Imate li problema s uslugom pruženom u javnoj ustanovi u Zapadnoj Australiji?

Razgovarajte prvo s ljudima u javnoj ustanovi,

primjerice sa službenikom koji radi na vašem slučaju ili rukovoditeljem za stanovanje.

Ako vaš problem nije riješen,

Razgovorajte s osobom zaduženom za pritužbe u toj službi.

BROJEVI TELEFONA ODJELA ZA PRITUŽBE

Policajska uprava za pritužbe (Police)- 9223 1000

Koordinator za povratne informacije Odjela za stanovanje (Housing) - 1800 257 677

Odjel za zaštitu djece, Jedinica pritužbi (Child Protection) - 1800 013 311

Odjel za obrazovanje, Jedinica pritužbi (Education)- 9264 4740

Ako vaš problem još nije riješen?

Nazovite Pučkog pravobranitelja na 9220 7555 ili 1800 117 000 (besplatni poziv iz unutrašnjosti).

Nazovite TIS na 131 450 trebate li tumača.

Razgovarat ćemo s vama (ili tumačem) o problemu. Pokušat ćemo pomoći. Možda zatražimo da nam se obratite pismenim putem.

Napišite žalbu i pošaljite je Pučkom pravobranitelju.

Pitajte nas ili koga drugog za pomoć ako je vama teško napisati žalbu.

Pregledat ćemo vašu žalbu i reći vam što ćemo učiniti.

Ako mi ne možemo pomoći pokušat ćemo uputiti vas na nekoga tko bi mogao.

Ako mi možemo što učiniti,

Možemo zatražiti više informacija od vas ili od službe na koju se žalite.

Upoznat ćemo vas s rezultatom.

Ako nađemo da nešto nije u redu, razgovarat ćemo s vama i službom o načinu da se to riješi.

Ombudsman Western Australia