

Adakah anda mempunyai aduan mengenai jabatan atau agensi Kerajaan Negeri, kota, perbandaran atau daerah? Ombudsman mungkin boleh membantu.

Ombudsman adalah sebuah badan bebas dan adil yang menyiasat aduan daripada orang awam tentang amalan pentadbiran pihak berkuasa awam Australia Barat yang mengandungi jabatan kerajaan, pihak berkuasa berkanun, kerajaan tempatan, penjara, sekolah, kolej TAFE, kota, perbandaran dan daerah.

Misi Ombudsman adalah untuk berkhidmat kepada Parlimen dan Australia Barat dengan cara:

- Menyelesaikan aduan mengenai pembuatan keputusan oleh pihak berkuasa; dan
- Meningkatkan standard pentadbiran awam.

Ombudsman membantu agensi meningkatkan standard pentadbiran mereka dengan cara:

- Mengenal pasti punca masalah dan membuat cadangan untuk perubahan terhadap prosedur, amalan, dasar atau perundangan bagi mencegah masalah yang sama berulang; dan
- Menggalakkan sektor awam untuk mewujudkan sistem pengendalian aduan dalaman mereka sendiri.

Perkhidmatan Ombudsman adalah percuma untuk semua orang.

Membuat aduan

Sekiranya anda mengemukakan aduan kepada Ombudsman, ia mesti mengenai sesuatu yang berlaku kepada anda atau menjejaskan anda secara peribadi sewaktu berurusan dengan pihak berkuasa awam Australia Barat. Anda perlu mencuba untuk menyelesaikan masalah dengan pihak berkuasa berkaitan sebelum membuat aduan kepada Ombudsman. Sekiranya anda tidak pasti sama ada pihak berkuasa yang anda ingin adukan adalah di bawah bidang kuasa Ombudsman untuk menyiasatnya, sila hubungi kami untuk nasihat lanjut..

Ombudsman tidak boleh menyiasat organisasi persendirian dan individual seperti:

- Bank, kedai atau orang perniagaan;
- Pertikaian antara individual persendirian (seperti masalah dengan jiran); atau
- Keputusan oleh Menteri Kerajaan, mahkamah dan sebahagian pegawai lain.

Ombudsman kebiasaannya tidak akan menyiasat aduan mengenai isu-isu yang sudah anda ketahui selama lebih daripada 12 bulan sebelum membuat aduan, atau sesuatu yang disemak atau dirayu kepada mahkamah atau tribunal. Sekiranya kami tidak dapat menyelesaikan aduan anda, kami akan menjelaskan sebabnya dan bila mana sesuai, membantu anda menghubungi agensi lain atau orang yang boleh membantu anda. Ombudsman tidak memberikan khidmat nasihat perundangan.

Pejabat Ombudsman hanya menerima aduan bertulis yang kemudiannya dipertimbangkan untuk penyiasatan. Anda mesti menyediakan butiran isu yang anda ingin adukan kepada Ombudsman, berserta sebarang dokumen atau surat-menyurat berkaitan. Borang aduan boleh didapati dari pejabat atau laman web kami. Dalam sesetengah keadaan, anda mungkin boleh membenarkan orang lain membuat aduan bagi pihak anda. Sekiranya Ombudsman memutuskan untuk menyiasat aduan anda, pihak berkuasa berkaitan akan dihubungi untuk maklumat lanjut. Jika perlu, anda mungkin diminta untuk memberikan butiran lanjut.

Hubungi kami

Anda boleh mengemukakan aduan anda melalui surat, faks, e-mel, atau menghantarnya terus ke pejabat kami dengan menggunakan butiran hubungan yang disenaraikan di bawah. Sekiranya anda memerlukan bantuan jurubahasa untuk menghubungi kami, hubungi Perkhidmatan Penterjemahan dan Jurubahasa (TIS) Kebangsaan yang diluluskan oleh Jabatan Imigresen dan Warganegara di 131 450 yang beroperasi 24 jam sehari, tujuh hari seminggu untuk mana-mana orang dan organisasi di Australia.

Proses Pengurusan Aduan

Adakah ada masalah dengan perkhidmatan yang diberi oleh pihak berkuasa awam WA?

Berbincang dengan pegawai di pihak berkuasa awam dahulu,

cth. seseorang yang anda biasa berurusan seperti pegawai kes atau pengurus perumahan anda.

Sekiranya masalah tidak dapat diselesaikan,

berbincang dengan pegawai bertugas atau bahagian aduan agensi.

Bagaimana sekiranya masalah anda masih belum diselesaikan?

Hubungi Ombudsman di 9220 7555 atau 1800 117 000 (talian bebas tol untuk pemanggil dalam negara).
Hubungi TIS di 131 450 jika anda perlu menggunakan jurubahasa.

Kami akan berbincang dengan anda (atau jurubahasa anda) mengenai masalah itu. Kami akan cuba bantu. Kami mungkin minta anda menghantar surat kepada kami.

Nyatakan aduan anda dan hantarnya kepada Ombudsman.

Minta kami atau seseorang lain, seperti jurubahasa/penterjemah untuk bantuan jika sukar bagi anda untuk membuat aduan anda.

Kami akan meneliti aduan anda dan memaklumkan tindakan yang seterusnya.

Jika kami tidak dapat membantu, kami akan cuba mendapatkan orang lain membantu anda.

Jika kami boleh buat sesuatu,

Kami akan meminta maklumat lanjut dari anda atau pihak berkuasa yang terlibat dengan aduan anda.

Anda akan dimaklumkan keputusannya.

Jika kami rasa sesuatu tidak kena, kami akan berbincang dengan anda dan agensi untuk mencari jalan menyelesaikannya.



Ombudsman Western Australia