

Apakah Anda ada keluhan tentang Departemen Pemerintah Negara Bagian, instansi atau kota, kota kecil atau daerah 'shire' Anda? Ombudsman mungkin dapat membantu Anda.

Ombudsman adalah seorang yang mandiri dan tak memihak yang melakukan investigasi atas keluhan dari anggota masyarakat tentang penyelenggaraan pemerintahan pejabat pemerintah Negara Bagian Australia Barat yang meliputi departemen-departemen pemerintah, lembaga hukum, pemerintah daerah, penjara, sekolah, lembaga pendidikan TAFE, universitas, kota, kota kecil dan daerah 'shire'.

Misi Ombudsman adalah memberikan layanan kepada Parlemen dan warga Australia Barat dengan cara:

- Menangani berbagai keluhan mengenai pembuatan keputusan pejabat pemerintah, dan
- Memperbaiki standar tata pemerintahan.

Ombudsman membantu instansi-instansi pemerintah memperbaiki standar tata pemerintahannya dengan cara:

- Mengidentifikasi sebab-sebab timbulnya masalah dan membuat rekomendasi tentang perubahan prosedur, pelaksanaan, kebijakan atau undang-undang guna mencegah terjadinya lagi masalah yang serupa; dan
- Mendorong instansi pemerintah untuk membuat sistem internal penanganan keluhan sendiri.

Layanan Ombudsman itu gratis bagi tiap orang.

### Bagaimana cara menyampaikan keluhan

Jika Anda melaporkan keluhan kepada Ombudsman, keluhan tersebut harus mengenai sesuatu yang terjadi pada Anda atau berdampak secara pribadi terhadap Anda dalam berurusan dengan pejabat pemerintah Australia Barat. Anda harus lebih dulu mencoba menyelesaikan masalah itu dengan pejabat yang bersangkutan sebelum Anda menyampaikan keluhan tersebut kepada Ombudsman. Jika Anda merasa tidak pasti apakah pejabat yang Anda keluhkan itu dapat diinvestigasi oleh Ombudsman, silakan Anda menghubungi kami untuk meminta nasihat.

Ombudsman tidak dapat melakukan investigasi terhadap organisasi swasta dan perorangan seperti misalnya:

- Bank, toko atau pedagang;
- Sengketa pribadi antara perorangan (seperti masalah antara tetangga); atau
- Keputusan yang dibuat oleh Menteri, lembaga pengadilan dan beberapa pejabat lain.

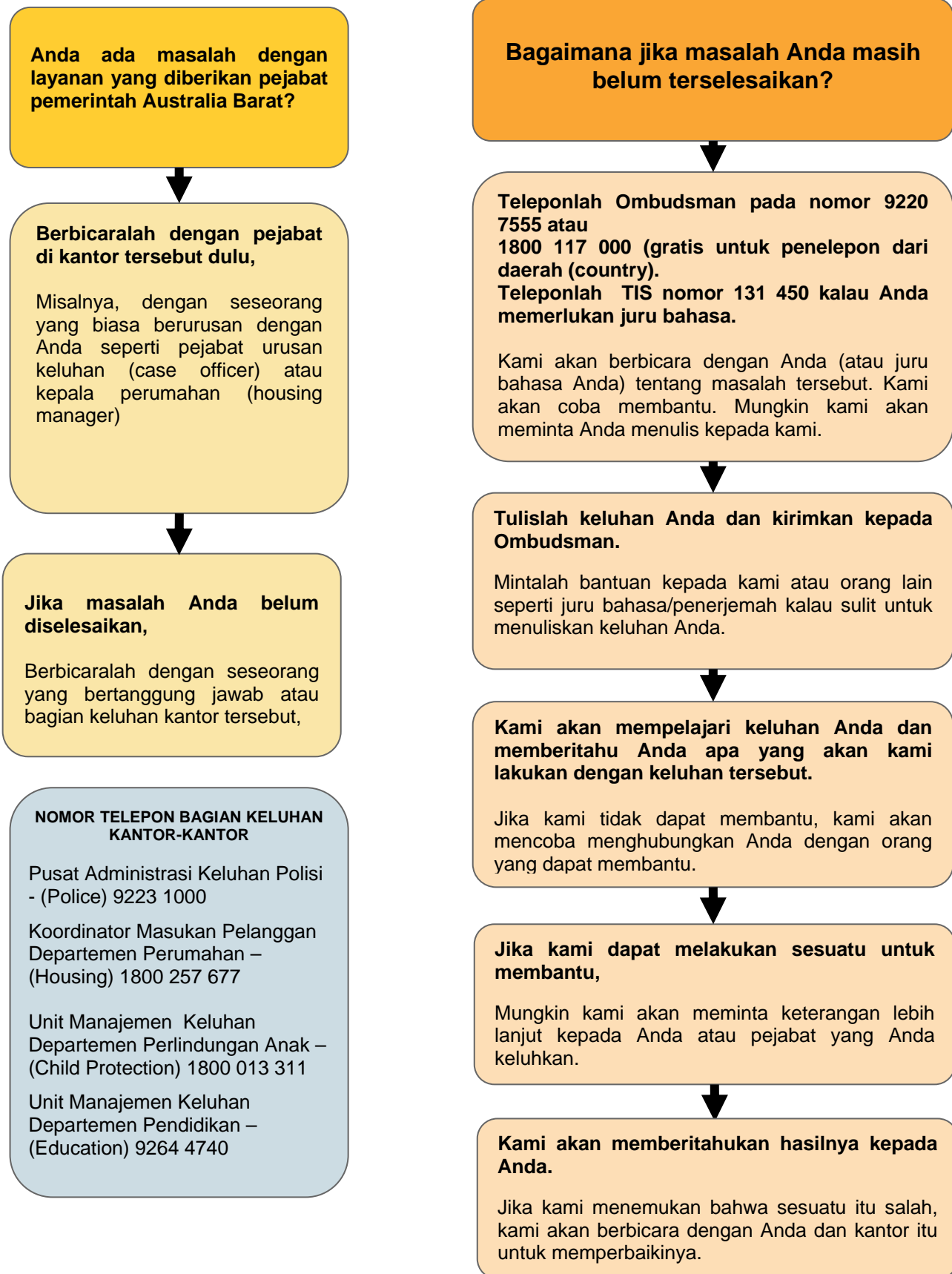
Ombudsman biasanya tidak melakukan investigasi tentang persoalan yang telah Anda ketahui selama lebih dari 12 bulan sebelum Anda menyampaikan keluhan, atau persoalan yang dapat ditinjau atau dimintakan naik banding ke pengadilan atau tribunal. Jika kami tidak dapat menangani keluhan Anda, kami akan menjelaskan mengapa dan, apabila dimungkinkan, membantu Anda menghubungi instansi atau orang lain yang mungkin dapat menolong. Ombudsman tidak memberikan layanan nasihat hukum.

Kantor Ombudsman hanya menerima keluhan tertulis, yang kemudian akan dipertimbangkan untuk diinvestigasi. Anda harus memberikan rincian masalah yang ingin Anda keluhkan kepada Ombudsman, termasuk segala dokumen atau surat-menyurat yang terkait. Formulir keluhan dapat diperoleh dari kantor kami atau situs web. Dalam beberapa keadaan tertentu, Anda mungkin boleh memberikan kuasa kepada orang lain untuk menyampaikan keluhan atas nama Anda. Jika Ombudsman memutuskan untuk melakukan investigasi keluhan Anda, pejabat yang bersangkutan akan dihubungi untuk dimintai informasi lagi. Jika diperlukan, Anda mungkin akan diminta memberikan keterangan lebih lanjut.

### Silakan menghubungi kami

Anda dapat menyampaikan keluhan Anda lewat pos, faks atau email, atau menyerahkannya langsung ke kantor kami pada alamat yang tertulis di bawah. Jika Anda memerlukan bantuan juru bahasa untuk menghubungi kami, silakan menelepon Layanan Penerjemahan dan Juru Bahasa Nasional (TIS) yang diakui oleh Kantor Imigrasi dan Kewarganegaraan pada nomor 131 450 yang buka selama 24 jam tiap hari, tujuh hari tiap minggu bagi semua orang atau organisasi di Australia.

## Proses Manajemen Keluhan



### Ombudsman Australia Barat