

### **Apakah awak ada komplek mengenai agensi Pemerintahan Australia Barat, pemerintah setempat atau universitas dimana awak tak boleh buat dengan mereka? Ombudsman barangkali boleh menolong. Pelayanan kami free.**

Ombudsman adalah badan tersendiri dan tak ada hubungan dimana mereka menyelidiki dan menyelesaikan komplek dari anggota masyarakat mengenai kekuasaan anggota masyarakat Australia Barat. Anggota masyarakat termasuk:

- Agensi pemerintah WA termasuk departemen, otoritas dan dewan hukum
- Pemerintah local termasuk kota besar, kota dan shires.
- Universitas

### **Apa yang Ombudsman boleh selidiki?**

Ombudsman boleh menyelidiki komplek mengenai membuat keputusan dan cara dari petugas anggota WA apakah mereka mengambil keputusan dengan baik, secara hukum dan adil.

Ini termasuk komplek mengenai pelayanan umum seperti:

- Kesihatan
- Pendidikan
- Perumahan
- Pemerintah setempat
- Transport
- perlindungan anak
- penjara
- univeristas

### **Adakah yang Ombudsman tak dapat selidiki?**

Kami tak dapat menyelidiki komplek mengenai:

- Keadaan pribadi atau organisasi seperti bank, shops perusahaan seseorang atau jiran.
- Keputusan daripada Government Minister, pengadilan/mahkamah dan sesuatu yang bersifat resmi, atau,
- Masalah yang boleh ditangani oleh court atau tribunal atau masaalah yang telah lebih dari 12 bulan(sesuatu yang istimewa boleh ada pengecualian).

Bila Kami tak boleh menolong akan tetapi kami akan cuba untuk supaya awak boleh berhubungan dengan orang yang boleh tolong awak.

Ombudsman menolong urang awam, pihak berkuasa untuk membuat kerja mereka lebih bagus untuk kepentingan semua penduduk Australia Barat dengan menengok masaalah dan membuat perubahan cadangan untuk dirubah kepada prosedur, practices, peraturan atau soal hukum agar dalam masa mendatang tak terjadi masaalah yang sama.

Pelayanan Ombudsman itu free untuk semua urang.

### **Apakah komplek awak rahasia?**

Penyelidikan daripada Ombudsman dilakukan dengan rahasia menurut hukum. Keterangan yang awak bagi kita dan keterangan mengenai diri awak hanya digunakan untuk meneliti dan menyelidiki komplek awak, atau menurut hukum yang berlaku.

### **Pigimana awak buat komplek?**

Awak boleh datang atau talipun kita punya offis utuk bicara soal persoalan. Komplek awak harus ditulis. Awak boleh minta kita atau urang lain menolong awak bila susah untuk awak menulis komplek tu. Awak kena bagi kita keterangan mengenai isu yang awak nak komplek dan surat yang diperlukan bila ada. Form komplek boleh di prin atau isi onlain didalam situs di [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au). Awak boleh menulis kepada kita atau kirim form komplek liwat pos atau email atau hantar keofis kami.

## Apa yang kita buat dengan komplenn awak?

Kita akan menengok komplenn awak dan mengambil keputusan apakah akan menyelidiki atau tak. Awak kami beritahu akan hasilnya. Bila kami menyelidiki, kami tak akan bersepihak, dan akan mendengarkan pada kedua belah pihak kalian dan pejabat authoriti. Bila kami jumpa sesuatu yang tak benar, kami akan bercakap kepada awak dan pihak pejabat autoriti bagaimana untuk membuat benar masalah untuk awak. Kami juga mungkin boleh memberi rekomendasi kepada autoriti umum untuk membuat perubahan. Perubahan yang boleh bekerja supaya tak terjadi lagi hal yang sama kepada awak atau urang lain di kemudian hari.

Ombudsman akan mencari jalan secepatnya untuk komplenn, akan tetapi komplenn yang rumit akan memakan masa lebih lama.

## Membuat sebuah komplenn

**Apakah awak ada masalah dengan pejabat autoriti daripada WA?**

**Cakap terlebih dulu dengan pejabat autoriti**

**Bila masalah belum habis**  
cakap kepada bagian komplenn pejabat autoriti

## Bila masalah awak masih belum habis, talipun Ombudsman

Awak boleh cakap dengan kami dengan gunakan interpreter Service atau National Relay service yang mana saja awak suka

**Bila kami fikir kami boleh menolong**, kami akan meminta awak menulis kepada kami. Awak boleh meminta kami atau urang lain untuk menuliskan komplenn awak.

**Kami akan tengok komplenn awak** dan bagi awak tahu apa yang boleh kami buat. Terkadang kami bukan orang yang benar untuk menolong akan tetapi kami akan carikan siapa yang boleh menolong.

**Bila kami boleh buat sesuatu**. Kami akan meminta awak atau pejabat autoriti yang awak sedang komplenn untuk lebih banyak keterangan

**Kami akan beritahu awak mengenai hasilnya**. Bila kita jumpa sesuatu adalah salah, kami akan cakap dengan awak dan pejabat autoriti supaya dibuat betul

## Ombudsman Australia Barat

Talipun kami 08 9220 7555 or Freecall 1800 117 000 (toll free gunakan talipun rumah)



Interpreter 131 450



National Relay Service sebutkan nomor 08 9220 7555

TTY 133 677 Suara sahaja (cakap dan dengarkan) 1300 555 727 SMS Relay Text 0423 677 767

Situs internet [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au)

Email kami [mail@ombudsman.wa.gov.au](mailto:mail@ombudsman.wa.gov.au)

Tulis kepada kami alamat PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831