

서호주 정부기관, 지방정부 또는 대학에 대하여 개인이 해결할 수 없는 민원사항이 있습니까? 옴부즈맨이 도와드릴 수 있습니다. 옴부즈맨 서비스는 무료입니다

옴부즈맨은 서호주 공공기관에 대한 시민의 민원을 독립적인 입장에서 공정하게 조사하고 해결합니다. 공공기관에는 다음과 같은 기관이 포함됩니다.

- 법정당국 및 협의회를 포함한 서호주 정부 각개부처 및 기관
- City, town, shire 등 지방정부
- 대학교

옴부즈맨은 어떤 조사를 할 수 있습니까?

옴부즈맨은 서호주 공공기관의 의사결정 및 관행이 합법적이고 공정하며 합리적인가에 대한 조사를 할 수 있습니다.

여기에는 다음과 같은 공공 서비스에 대한 민원이 포함됩니다.

- 보건
- 교육
- 주거
- 지방정부
- 운송
- 아동 보호
- 교도소
- 대학교

옴부즈맨이 조사할 수 없는 부분도 있습니까?

다음사항은 조사할 수 없습니다.

- 이웃이나 기술자 같은 사인, 또는 은행이나 상점과 같은 사기업
- 각 부처의 장관, 사법 재판소 및 기타 공무원이 내린 결정
- 법원이나 재판소에서 다루야 할 문제, 혹은 12 개월이 지난 문제 (일부 예외가 적용될 수 있습니다).

옴부즈맨의 힘이 닿지 않는 부분이라면, 도움을 받을 수 있는 곳과 연계할 수 있도록 도와 드리겠습니다.

옴부즈맨은 문제의 원인을 찾아낸 뒤, 유사한 문제가 발생하지 않도록 해당기관에 절차, 관행, 정책 또는 법률의 변경을 제안하는 방식으로 모든 서호주 주민의 이익을 위해 행정관행을 개선할 수 있도록 돕습니다.

옴부즈맨의 서비스는 누구에게나 무료입니다.

민원을 비밀로 진행할 수 있습니까?

옴부즈맨의 조사는 주정부의 법률로 정해져 있는 엄격한 기밀유지조항의 적용을 받습니다. 민원내용과 민원인 자신에 대해 제공하는 정보는 해당 민원을 심사하고 조사하는 곳에만 사용이 되지만, 그 외 법적으로 요구되는 경우에 사용됩니다.

민원은 어떻게 접수합니까?

저희 사무실로 전화하거나 방문해서 문제에 대하여 이야기할 수 있지만, 정식접수는 서면으로 해야 합니다. 서류는 다른 사람의 도움을 받아 작성해도 되며, 저희가 작성을 도와드릴 수도 있습니다. 제기하려는 민원에 대한 세부정보 및 관련서류도 제출해야 합니다. www.ombudsman.wa.gov.au 에서 온라인으로 작성하거나 양식을 다운로드 받아 인쇄해서 작성할 수 있습니다. 작성한 민원서류는 우편 또는 이메일로 보내도 되며, 저희 사무실로 직접 가져와도 무방합니다.

접수된 민원은 어떻게 처리되나요?

먼저, 민원을 심사하여 조사여부를 결정한 뒤, 그 결과를 알려드릴 것입니다. 조사를하기로 결정이 되면 옴부즈맨은 제 3자 입장에서 민원인과 해당기관의 의견을 모두 경청합니다. 문제가 발견되면 공공 기관에 문제 해결에 대해 이야기할 것입니다. 또한 앞으로 민원인 또는 다른 사람에게 동일한 일이 발생하지 않도록 공공 기관의 업무처리 방식을 변경하도록 제안하기도 합니다.

옴부즈맨은 가능한 한 빨리 민원을 해결할 수 있도록 최선을 다하지만, 사안이 복잡한 경우 시간이 조금 더 소요될 수 있습니다.

민원접수

서호주 공공기관에 불만사항이 있습니까?

먼저 해당기관과 대화하십시오.

문제가 해결되지 않으면,
해당 기관의 민원 부서에 문의하십시오.

문제가 여전히 해결되지 않으면 옴부즈맨에 전화하십시오.

필요한 경우 통역사 서비스, 또는 언어 및 청각장애인 서비스인 National Relay Service 를 이용할 수 있습니다.

옴부즈맨이 도울 수 있는 문제라고 판단되면, 서면접수를 권할 것입니다.
서류 작성은 다른 사람의 도움을 받아도 되며, 저희가 도와드릴 수도 있습니다.

민원 내용을 심사한 뒤, 옴부즈맨이 할 수 있는 부분을 알려드립니다.
옴부즈맨이 직접 도와드릴 수 없는 경우, 도움이 될만한 다른 방법을 같이 모색할 것입니다.

옴부즈맨이 다룰 수 있는 일인 경우
민원인, 또는 해당기관에 추가자료를 요청할 수 있습니다.

결과를 알려드립니다.
문제를 발견하면 민원인과 해당기관에 해결방안에 대해 이야기할 것입니다.

서호주 옴부즈맨

전화 08 9220 7555 혹은 무료전화 1800 117 000 (유선전화에서 무료입니다)



통역서비스 131 450



National Relay Service 1800 555 660 (Quote 08 9220 7555)

이메일 mail@ombudsman.wa.gov.au 홈페이지 www.ombudsman.wa.gov.au

사무실주소 Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

우편주소 PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831