

Quý vị có điều gì muốn khiếu nại đối với một cơ quan của Chính phủ Tây Úc, chính quyền địa phương hay trường đại học mà quý vị không thể giải quyết được với họ không? Cơ quan Thanh tra có thể giúp. Dịch vụ của chúng tôi miễn phí.

Thanh tra là một người độc lập và không thiên vị. Họ sẽ điều tra và giải quyết các đơn khiếu nại của người dân có điều phàn nàn đối với giới chức chính phủ Tây Úc. Các Giới chức Chính phủ bao gồm:

- Các cơ quan chính phủ Tây Úc bao gồm các bộ ban, cơ quan pháp định và hội đồng;
- Các chính quyền địa phương bao gồm hội đồng thành phố, tỉnh và huyện; và
- Các trường đại học.

Cơ quan Thanh tra có thể điều tra vấn đề gì?

Thanh tra có thể điều tra các đơn khiếu nại về quá trình đưa ra quyết định và các thủ tục của cơ quan nhà nước Tây Úc để xem xét về tính hợp pháp, công bằng và hợp lý của nó.

Điều này bao gồm các đơn khiếu nại đối với các dịch vụ công cộng như:

- y tế
- giáo dục
- nhà ở
- chính quyền địa phương
- giao thông
- bảo vệ trẻ em
- các trại tù
- các trường đại học

Có những vấn đề nào cơ quan Thanh tra không thể điều tra không?

Chúng tôi không thể điều tra đơn khiếu nại về:

- Các cá nhân hay tổ chức tư nhân như ngân hàng, cửa hàng mua sắm, một người thợ hay hàng xóm;
- Quyết định của các Bộ trưởng Chính phủ, tòa án và một số viên chức chính phủ; hoặc
- Những vấn đề có thể được xử lý bởi một tòa án hay tòa tài phán hoặc những vấn đề quá 12 tháng (một vài ngoại lệ có thể áp dụng).

Nếu không giúp được quý vị, chúng tôi sẽ cố gắng giúp quý vị liên lạc một người khác có thể giúp.

Cơ quan Thanh tra giúp các cơ quan nhà nước cải thiện các thủ tục hành chính của họ vì lợi ích của tất cả người dân Tây Úc bằng cách nhận ra các nguyên nhân của vấn đề và đưa ra những lời khuyên nghị để thay đổi các quy trình, thủ tục, chính sách hay điều lệ để tránh có các trường hợp tương tự xảy ra.

Dịch vụ của cơ quan Thanh tra miễn phí cho tất cả mọi người.

Đơn khiếu nại có được giữ bảo mật?

Các thủ tục điều tra của Thanh tra phải tuân thủ các điều khoản bảo mật nghiêm ngặt dưới các điều lệ áp dụng của cơ quan. Thông tin quý vị cung cấp liên quan đến khiếu nại và bản thân quý vị chỉ được dùng để đánh giá và điều tra đơn khiếu nại của quý vị, hoặc theo pháp luật yêu cầu.

Cách thức làm đơn khiếu nại?

Quý vị có thể đến hay gọi văn phòng chúng tôi để bàn về vấn đề. Đơn khiếu nại phải bằng văn bản. Quý vị có thể nhờ người giúp nếu thấy khó khăn viết lời khiếu nại. Quý vị cần cung cấp chi tiết của vấn đề mà quý vị muốn khiếu nại và kèm theo các giấy tờ nào có liên quan. Chúng tôi có sẵn tờ đơn mà quý vị có thể in ra để điền hoặc điền qua mạng tại www.ombudsman.wa.gov.au. Quý vị cũng có thể gửi thư cho chúng tôi hoặc nộp tờ đơn đã điền đầy đủ qua bưu điện hay email, hoặc mang đến nộp tại văn phòng.

Cách xử lý đơn khiếu nại của chúng tôi là như thế nào?

Chúng tôi sẽ xem đơn khiếu nại của quý vị và quyết định sẽ điều tra hay không. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết kết quả. Nếu điều tra, chúng tôi không thiên về bất cứ bên nào và sẽ lắng nghe quý vị cũng như bên cơ quan nhà nước. Nếu phát hiện có điều gì không sai trái, chúng tôi sẽ nói chuyện với quý vị và cơ quan nhà nước về cách giải quyết vấn đề cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể đưa ra lời khuyên nghị thay đổi cách làm việc của cơ quan nhà nước để vấn đề này không xảy ra nữa cho quý vị hay người khác sau này.

Cơ quan Thanh tra tìm cách giải quyết đơn khiếu nại sớm nhất có thể, nhưng một số đơn khiếu nại phức tạp có thể mất nhiều thời gian hơn.

Làm đơn khiếu nại

Quý vị có vấn đề đối với một cơ quan nhà nước Tây Úc không?



Trước hết hãy nói chuyện với ai đó trong cơ quan nhà nước.



Nếu vấn đề không giải quyết được,
nói chuyện với bộ phận khiếu nại của cơ quan nhà nước.

Nếu vấn đề của quý vị vẫn không giải quyết được, hãy gọi cơ quan Thanh tra.

Nếu muốn quý vị có thể nói chuyện với chúng tôi qua Dịch vụ Thông dịch hay Tiếp âm Quốc gia.

Nếu xét thấy chúng tôi có thể giúp, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị viết thư cho chúng tôi.
Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoặc ai đó giúp quý vị viết lời khiếu nại.



Chúng tôi sẽ xem lời khiếu nại và cho quý vị biết những gì chúng tôi có thể làm.
Đôi khi chúng tôi không đúng là người có thể giúp nhưng sẽ giúp quý vị tìm đúng người.



Nếu có thể làm gì để giúp,
chúng tôi có thể yêu cầu quý vị hoặc cơ quan nhà nước mà quý vị đang khiếu nại cung cấp thêm thông tin.



Chúng tôi sẽ cho quý vị biết kết quả.
nếu phát hiện có điều gì sai trái, chúng tôi sẽ nói chuyện với quý vị và cơ quan nhà nước về việc sửa đổi.

Cơ quan Thanh Tra Tây Úc

Gọi chúng tôi qua số 08 9220 7555 hoặc Gọi miễn phí 1800 117 000 (miễn phí từ số điện thoại bàn)

Dịch vụ thông dịch 131 450

Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia 1800 555 660 (cho số 08 9220 7555)

Email chúng tôi mail@ombudsman.wa.gov.au **Website** www.ombudsman.wa.gov.au

Đến văn phòng tại Lầu 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

Gửi thư về địa chỉ PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831