

آیا شما شکایتی علیه کدام نهاد دولتی استرالیای غربی، حکومت محلی یا دانشگاه دارید که نمیتوانید با آنها حل نمایید؟ اداره رسیدگی به شکایات ممکن بتواند شما را کمک نماید. خدمات ما رایگان است.

فرد دادستان یک شخص مستقل و بیطرف میباشد که شکایات مردم عامه علیه مقامات دولتی استرالیای غربی را بررسی و حل و فصل مینماید. مقامات دولتی شامل:

- سازمان های دولتی WA شامل وزارت خانه ها، مراجع قانونی و هیئت مدیره
- حکومت های محلی به شمول حکومت شهرهای بزرگ، شهر های کوچک و محله ها و
- دانشگاه ها می باشد.

اداره رسیدگی به شکایات کدام موارد را میتواند بررسی نماید؟

اداره رسیدگی به شکایات میتواند شکایات در مورد تصمیم گیری و عملکرد نهاد های دولتی WA را به منظور دریافت اینکه آنها قانونی، عادلانه و معقول بوده است، را بررسی نماید.

اینها شامل شکایات علیه ادارات خدمات عمومی ذیل میتواند باشد:

- صحت
- معارف
- مسکن
- حکومت محلی
- ترانسپورت
- محافظت اطفال
- زندان ها
- دانشگاه ها

آیا کدام مشکلی وجود دارد که اداره رسیدگی به شکایات نتواند در مورد آن تحقیق نماید؟

ما نمیتوانیم شکایات در مورد موارد ذیل را تحقیق نمائیم:

- افراد و یا سازمان های خصوصی مانند بانک ها، مغازه ها، افراد تجار یا همسایه ها
- تصمیمات وزیران دولت، محاکم و برخی مقامات دیگر یا
- موضوعات که بتواند توسط دادگاه های بزرگ یا کوچک حل شود یا موضوعات که از آن ۱۲ ماه سپری شده باشد (بعضی استثناها ممکن در نظر گرفته شود)

اگر ما نتوانیم شما را کمک نمائیم، در این صورت تلاش خواهیم کرد تا شما را با کسی معرفی نمائیم که بتواند کمک نماید.

اداره رسیدگی به شکایات، نهادهای دولتی را از طریق شناسایی عوامل مشکلات و ارائه توصیه ها کمک مینماید تا شیوه های کار اداری شان را برای منفعت تمام مردم در استرالیای غربی بهبود بخشیده و با آوردن تغییرات در رویکردها، عملکردها، سیاست ها و قوانین از وقوع مشکلات مشابه جلوگیری به عمل آورند.

خدمات اداره رسیدگی به شکایات برای همه رایگان است.

آیا شکایت شما محرمانه است؟

تحقیقات اداره رسیدگی به شکایات در روشنایی قوانین سخت گیرانه حریمیت این اداره انجام میشود. اطلاعاتی را که شما در مورد شکایت و در مورد خودتان ارائه میکنید فقط به منظور بررسی و تحقیق شکایت شما و یا طبق قانون استفاده میشود.

چگونه میتوانید شکایت تان را درج کنید؟

شما میتوانید به دفتر بیابید یا تلفون نمائید تا در مورد مشکل صحبت نمائیم. شکایت شما باید کتبی باشد. اگر نوشتن شکایت برایتان مشکل است، شما میتوانید از ما یا از یک کس دیگر کمک بخواهید تا شما را در این مورد کمک نماید. شما باید جزئیات معلومات و اسنادهای مربوط به مشکلی را که بخاطر آن شکایت میکنید را در اختیار ما قرار بدهید. فورم شکایت برای چاپ یا تکمیل آنلاین در وب سایت ما www.ombudsman.wa.gov.au قابل دسترس است. علاوه بر آن شما میتوانید در مورد شکایت تان به ما بنویسید یا فورم تکمیل شده شکایت تان را از طریق پست یا ایمیل روان نمائید و یا هم آنرا د دفتر ما بیاورید.

ما با شکایت شما چه میکنیم؟

ما شکایت شما را دیده و تصمیم میگیریم که آیا باید درمورد آن تحقیق نماییم یا خیر. در مورد نتیجه آن ما به شما اطلاع خواهیم داد. در صورت انجام تحقیق، ما از هیچ طرف حمایت ننموده بلکه حرف های هر دو طرف، هم از شما و هم از مقامات ادارات خدمات عامه را خواهیم شنید. اگر دریابیم که مشکلی وجود دارد، در این صورت ما با شما و با این ادارات برای اینکه مشکل شما را حل نماییم، صحبت خواهیم نمود. علاوه بر آن، ما به اداره خدمات عامه مربوط توصیه خواهیم نمود تا در نحوه عملکرد شان تغییراتی را ایجاد نمایند تا از اتفاق این مشکل برای شما یا کسی دیگر در آینده جلوگیری به عمل آید.

اداره رسیدگی به شکایات تلاش مینماید تا به زودی ممکن به شکایات رسیدگی نماید ولی بعضی شکایات که مغلق باشد، ممکن مدت زمان بیشتری را در بر بگیرد.

درج یک شکایت

آیا شما با یک اداره خدمات عامه WA مشکل دارید؟

در قدم اول، با یک کارمند همان اداره خدمات عامه صحبت نمایید.

اگر مشکل تان حل نشد،
با اداره شکایت همان اداره خدمات عامه صحبت نمایید.

اگر باز هم مشکل تان حل نشد، با اداره رسیدگی به شکایات (آمبودسمن) تماس بگیرید

در صورت تمایل، شما میتوانید با ما از طریق خدمات ترجمانی یا از طریق خدمات ارائه ملی (National Relay Service) صحبت نمایید.

اگر ما فکر کنیم که میتوانیم کمک نماییم، از شما خواهیم خواست تا شکایت تان را برای ما بنویسید.
شما میتوانید از ما یا از یک کسی دیگر بخواهید تا در نوشتن شکایت تان شما را کمک نماید.

ما شکایت شما را میبینیم و بعد برایتان میگوییم که ما چه کاری میتوانیم انجام بدهیم.
بعضی اوقات ما نمیتوانیم شما را کمک نماییم ولی میتوانیم کسی را پیدا کنیم که بتواند شما را کمک نماید.

اگر ما بتوانیم کاری انجام بدهیم،
ما ممکن از شما یا از اداره خدمات عامه که شما علیه آن شکایت کردید، طالب معلومات بیشتر شویم.

ما نتیجه را به شما خواهیم گفت
اگر ما دریابیم که مشکلی وجود دارد، در این صورت با شما و با اداره خدمات عامه مربوط برای حل مشکل صحبت خواهیم کرد.

اداره رسیدگی به شکایات (آمبودسمن) استرالیای غربی

به ما زنگ بزنید 08 9220 7555 یا تماس رایگان بگیرید از طریق شماره 1800 117 000 (تماس از طریق تلفون خانه رایگان است)



خدمات ترجمانی 131 450



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

وبسایت: www.ombudsman.wa.gov.au

به ما ایمیل کنید: mail@ombudsman.wa.gov.au

به ما در این آدرس مراجعه نمایید: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

برای ما نامه بفرستید: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831