

تقديم شكوى إلى الأومبدزمن



يحقّ الأومبدرمن التابع للكمونولث في الشكاوى المتعلقة بالإجراءات الإدارية التي تقوم بها وكالات الحكومة الأسترالية ومؤسسات القطاع الخاص المنصوص عليها.

كيف يستطيع الأومبدرمن أن يساعدك

إذا كنت تعتقد أنك عوملت بطريقة غير عادلة يمكنك تقديم شكوى إلى مكتب الأومبدرمن.

تشمل أنواع الشكاوى التي نحقق فيها ما يلي:

- < **الوكالات** – المسؤولية عن خدمات مثل الإنعاش الاجتماعي ودفعات دعم الطفل وخدمات الصحة والمواصلات الفدرالية.
- < **الخدمات** – التي يقدّمها معظم المقاولين الخصوصيين بالنيابة عن الحكومة الأسترالية.
- < **حرية المعلومات (FOI)** – بما فيها التأخيرات التي تحصل في البت بالطلبات المتعلقة بحرية المعلومات.
- < **الشرطة الفدرالية الأسترالية (AFP)** – إجراءات أفراد AFP وعن سياسات وممارسات وإجراءات AFP كوكالة.
- < **قطاع البريد** – مصلحة البريد الأسترالية ومشغّلو البريد الخصوصيون المسجّلون في نظام الأومبدرمن الخاص بقطاع البريد (PIO).
- < **التأمين الصحي الخاص** – أعضاء الصناديق الصحية أو الصناديق الصحية أو المستشفيات الخاصة أو الممارسون الطبيون. يجب أن تكون الشكاوى متعلقة بأحد ترتيبات التأمين الصحي.
- < **الطلاب الدوليون** – المشاكل التي يواجهها الطلاب الدوليون الذين ينوون الدراسة هنا أو الحاليون أو السابقون مع المدارس والكليات والجامعات الخاصة في أستراليا.
- < **مقاطعة العاصمة الأسترالية (ACT)** – الإجراءات الإدارية التي تقوم بها حكومة ACT.

كيف تقدّم شكوى

اتصل أولاً بمكتب معالجة الشكاوى في الوكالة المعنية لمحاولة حلّ المشكلة. إذا لم تقتنع برّد الوكالة، اتصل بنا.

ما الذي يحصل عندما تقدّم شكوى إلينا؟

سندرس شكاوك بحرص وبالسّعة الممكنة. وقد نطلب منك مزيداً من المعلومات، كرسائل أو وثائق أخرى مثلاً، أو نطلب منك تقديم شكاوك خطياً.





اتصل بنا

بالهاتف

اتصل على الرقم **1300 362 072** بين الساعة 9 صباحاً و 5 مساءً (حسب توقيت شرق أستراليا العادي) أيام الإثنين إلى الجمعة.

عبر الإنترنت

تفقد الموقع: **www.ombudsman.gov.au**

خطياً

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

الخدمات المتوفرة لمساعدتك على تقديم شكوى

إذا كنت لا تتكلم الإنجليزية يمكننا المساعدة عن طريق خدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) على الرقم **131 450**. وإذا كنت ضعيف السمع أو البصر أو النطق تتوفر خدمة TTY عبر الخدمة الوطنية لنقل المعلومات على الرقم **133 677**.

خدمات الأومبدمن مجانية