

هل لديك شكوى بشأن هيئة حكومية تابعة لحكومة استراليا الغربية أو حكومة محلية أو جامعة لا يمكنك حلها معهم؟ قد يكون أمين المظالم (امبودزمان Ombudsman) قادرا على المساعدة. خدماتنا مجانية.

أمين المظالم هو شخص مستقل وحيادي يحقق و يحل المشاكل المقدمة من أفراد الجمهور ضد الهيئات العامة في استراليا الغربية. تشمل الهيئات العامة:

- الهيئات الحكومية في استراليا الغربية بما في ذلك الوزارات و الهيئات القانونية و المجالس
- الحكومات المحلية بما في ذلك المدن و البلديات و الريف
- الجامعات

ما الذي يمكن لأمين المظالم التحقيق فيه؟

يمكن لأمين المظالم التحقيق في الشكاوى المتعلقة باتخاذ القرارات و الممارسات في الهيئات العامة في استراليا الغربية لبحث ما إذا كانت قانونية و عادلة و منطقية.

تشمل هذه الشكاوى كل ما يتعلق بالخدمات العامة مثل:

- الصحة
- التعليم
- السكن
- الحكومة المحلية
- المواصلات
- حماية الطفل
- السجون
- الجامعات

هل هناك أي مشكلة لا يمكن لأمين المظالم التحقيق فيها؟

لا يمكننا التحقيق في الشكاوى المتعلقة بما يلي:

- الأفراد العاديين بصفتهم الشخصية أو منظمات مثل البنوك و المتاجر و الحرفيين أو الجيران
- قرارات الوزراء بالحكومة و المحاكم و بعض المسؤولين الآخرين
- المسائل التي يمكن البت فيها و حلها عن طريق محكمة أو هيئة قضائية أو مسائل مر عليها أكثر من 12 شهرا (قد تكون هناك بعض الاستثناءات).

إن لم تتمكن من مساعدتك سنحاول أن نرشدك إلى من يمكنه مساعدتك.

يساعد أمين المظالم السلطات و الهيئات العامة على تحسين ممارساتها الإدارية لصالح جميع الاستراليين الغربيين من خلال تحديد أسباب المشاكل و تقديم توصيات لتغيير أو تعديل إجراءات أو ممارسات أو سياسات أو تشريعات معينة لمنع حدوث مشاكل مماثلة.

خدمات أمين المظالم متوفرة للجميع و مجانية.

هل شكاواك سرية؟

تخضع تحقيقات أمين المظالم لأحكام صارمة خاصة بالسرية بموجب تشريعاتنا الحاكمة. المعلومات التي توفرها في الشكاوى سواء أن كانت تختص بالشكاوى أو معلومات شخصية عنك تستخدم لتقييم شكاواك و التحقيق فيها فقط أو وفقا لما يقتضيه القانون.

كيفية تقديم الشكاوى؟

يمكنك زيارة مكتبنا أو الاتصال بنا لمناقشة المشكلة. يجب أن تقدم الشكاوى كتابة. يمكنك أن تطلب منا أو من شخص آخر مساعدتك في كتابتها إن كنت تجد صعوبة في كتابتها بنفسك. عليك تزويدنا بتفاصيل المشكلة التي تريد تقديم شكوى بشأنها و أي مستندات ذات صلة. هناك نموذج جاهز للشكاوى يمكنك إما طباعته أو استكماله عبر الانترنت على موقعنا: www.ombudsman.wa.gov.au كما يمكنك أيضا الكتابة إلينا أو تقديم الشكاوى المكتوبة على النموذج المتاح بالبريد أو البريد الإلكتروني أو احضاره بنفسك إلى مكتبنا.

تقديم شكوى إلى أمين المظالم

كيف نتعامل مع شكاوك؟

سننظر في شكاوك و نقرر ما إذا كان يتوجب التحقيق فيها و نخبرك بالنتيجة. عندما نحقق في الأمر لا نتحيز لأي طرف و نحافظ على الحياد و نستمع لك و للطرف الآخر، أي السلطة العامة. إذا وجدنا أي خطأ نقوم بالتحدث معك و مع السلطة العامة حول حل مشكلتك. قد نقوم أيضا بتقديم توصيات إلى السلطة العامة لإجراء تغييرات أو تعديلات على الطريقة التي تتعامل بها لمنع تكرار المشكلة لك أو لأي شخص آخر في المستقبل.

يسعى أمين المظالم إلى حل الشكاوى في أسرع وقت ممكن و لكن بعض الشكاوى قد تكون أكثر تعقيدا و تستغرق وقتا طويلا.

تقديم الشكاوى

هل لديك مشكلة مع هيئة عامة في غرب استراليا؟

تحدث إلى شخص يعمل في الهيئة العامة أو لا.

إذا لم يتم حل مشكلتك

تواصل مع قسم الشكاوى في هذه الهيئة العامة

إذا لم يتم حل مشكلتك اتصل بأمين المظالم.

يمكنك التحدث معنا باستخدام الترجمة الفورية أو خدمة الوطنية الخاصة بالمكفوفين و الصم (ناشيونال ريلاي سرفيس *National Relay Service NRI*) إذا كنت ترغب في ذلك.

إذا وجدنا أننا يمكننا المساعدة فقد نطلب منك الكتابة إلينا.

يمكنك أن تطلب منا أو من أي شخص آخر أن يساعدك في كتابة الشكاوى

سننظر في شكاوك و نخبرك بما نستطيع القيام به.

أحيانا لا نكون الجهة المناسبة لمساعدتك و لكن سنساعدك في العثور على من يستطيع مساعدتك

إذا وجدنا أننا يمكننا المساعدة

قد نطلب منك أو من الهيئة العامة المقامة ضدها الشكاوى تزويدنا بمزيد من المعلومات

سنفيديك بالنتيجة

إذا وجدنا أن هناك خطأ ما سنتحدث معك و مع الهيئة العامة لإصلاحه

أمبودزمان غرب استراليا

اتصل بنا على 08 9220 7555 أو الخط المجاني 1800 117 000 (مكالمة مجانية من الهاتف الأرضي)

خدمة الترجمة الفورية 131 450 ، خدمة ريلاي سرفيس 1800 555 660 للمعاقين بصريا أو سمعيا (أذكر هذا الرقم 08 9220 7555)

البريد الإلكتروني: mail@ombudsman.wa.gov.au الموقع: www.ombudsman.wa.gov.au

أو زورنا في الدور الثاني، ألبرت فاسي هاوس، 469 ولينجتون ستريت، بيرث 6000

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

راسلنا على صندوق بريد رقم Z5386 سانت جورجس تراس بيرث

PO Box Z5386 St. Georges Terrace Perth WA 6831