ऑम्बड्स्मैन (लोकपाल) वेस्टर्न (पश्चिमी) ऑस्ट्रेलिया

जानकारी पत्र

ऑम्बड्स्मैन से शिकायत करना

Hindi
Revised
October 2018

क्या आपको पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया की किसी सरकारी एजेंसी, स्थानीय सरकार या विश्वविद्यालय से कोई शिकायत है जिसका समाधान आप उनके साथ नहीं कर पा रहे हैं? ऑम्बड्स्मैन (लोकपाल) शायद आपकी सहायता कर सके। हमारी सेवाएँ नि:शुल्क हैं।

ऑम्बड्स्मैन एक तटस्थ और निष्पक्ष व्यक्ति है जो पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के सरकारी प्राधिकरणों के खिलाफ़ जनता की शिकायतों की छान-बीन और निपटारा करता है। सरकारी प्राधिकरणों में निम्नलिखित शामिल हैं:

- डब्ल्यू ए की सरकारी एजेंसियाँ जिनमें सरकारी विभाग, कानूनी निकाय और बोर्ड शामिल हैं;
- स्थानीय सरकारें जिनमें कोई भी सिटी, टाउन और शायर शामिल हैं; और
- विश्वविद्यालय।

ऑम्बड्स्मैन किन मामलों की जाँच कर सकता है?

ऑम्बड्स्मैन डब्ल्यू ए के सरकारी प्राधिकरणों द्वारा लिए गए निर्णयों और प्रक्रियाओं के खिलाफ़ शिकायतों की छान-बीन यह जानने के लिए कर सकता है कि क्या वे न्यायसंगत, उचित और उपयुक्त हैं।

इनमें सरकारी सेवाओं के खिलाफ़ की गयी शिकायतें शामिल हैं, जैसे कि:

- स्वास्थ्य
- शिक्षा
- आवास
- स्थानीय सरकारें
- यातायात
- बच्चों का संरक्षण
- बंदीग्रह
- विश्वविद्यालय

क्या ऐसा कुछ है जिसकी जाँच ऑम्बड्स्मैन नहीं कर सकता?

हम निम्नलिखित के बारे में की जाने वाली शिकायतों की जाँच नहीं कर सकते:

- निजी व्यक्ति या संस्थान, जैसे कि बैंक, दुकानें, ट्रेडसमेन या पड़ोसी;
- सरकार के मंत्रियों, अदालतों तथा कुछ अन्य अधिकारियों द्वारा लिए गए निर्णय; या
- वे मामले जो किसी अदालत या ट्रिब्यूनल (न्यायाधिकरण) में सुने जा सकते हैं या जो 12 माह से अधिक पुराने हैं (इनके कुछ अपवाद हो सकते हैं)।

यदि हम आपकी सहायता नहीं कर सकते तो आपका संपर्क उससे करवाने की कोशिश करेंगे जो ऐसा कर सके।

ऑम्बड्स्मैन समस्याओं के कारणों को पहचान कर तथा सरकारी प्राधिकरणों की प्रक्रियाओं, तरीकों, नीतियों या क़ानूनों में ऐसे बदलाव के लिए सिफ़ारिश करके जिनसे वैसी समस्याएँ दोबारा उत्पन्न न हों, उन्हें अपने प्रशासनिक तरीकों को सुधारने में सहायता देता है ताकि पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के सभी लोगों को इससे लाभ हो।

ऑम्बड्स्मैन की सेवाएँ सबके लिए नि:शुल्क हैं।

क्या आपकी शिकायत गोपनीय रहेगी?

हमारे ऊपर लागू होने वाले कानून के अंतर्गत ऑम्बड्स्मैन की जाँच पर कड़ी गोपनीयता के नियम लागू होते हैं। अपनी शिकायत और अपने बारे में आप जो भी जानकारी देते हैं, उसका इस्तेमाल आपकी शिकायत के निर्धारण और उसकी जाँच के लिए या कानून के आदेशों के अनुसार ही किया जाएगा।

आप शिकायत कैसे कर सकते हैं?

आप अपनी समस्या के बारे में बातचीत करने के लिए हमारे कार्यालय में आ सकते हैं या हमें टेलीफ़ोन कर सकते हैं। आपको अपनी शिकायत लिखित रूप में करनी होगी। यदि आपके लिए अपनी शिकायत को लिख पाना कठिन है तो आप हमसे या किसी अन्य व्यक्ति से सहायता के लिए पूछ सकते हैं। आप जिस समस्या के बारे में शिकायत करना चाहते हैं, आपको हमें उसके मुद्दे की जानकारी और उससे संबंधित कोई भी दस्तावेज़ देने होंगे। हमारी वेबसाइट www.ombudsman.wa.gov.au पर एक शिकायत का फॉर्म भी उपलब्ध है जिसे आप प्रिंट कर सकते हैं या ऑनलाइन भर सकते हैं। आप हमें लिख कर या अपना भरा हुआ शिकायत का फॉर्म डाक या ईमेल द्वारा या हमारे कार्यालय में आकर दे सकते हैं।

आपकी शिकायत पर हम क्या कार्रवाई करेंगे?

हम आपकी शिकायत को पढ़ कर यह निर्णय लेंगे कि हम उसकी जाँच करेंगे या नहीं। हम यह निर्णय आपको बताएँगे। यदि हम जाँच करते हैं तो हम पक्षपात नहीं करते और आपकी और सरकारी प्राधिकरण की बातों को सुनते हैं। यदि हमें कुढ़ह गलत लगता है तो हम आपसे और सरकारी प्राधिकरण से आपकी समस्या को सुलझाने के लिए बातचीत करेंगे। भविष्य में आपके या किसी अन्य व्यक्ति के साथ दोबारा ऐसा न हो, इस हेतु से हम यह सिफ़ारिश भी कर सकते हैं कि सरकारी प्राधिकरण अपनी कार्यविधि में परिवर्तन करे।

ऑम्बड्स्मैन शीघ्रता से आपकी समस्या का समाधान करने की चेष्टा करता है लेकिन कुछ अधिक पेचीदा शिकायतों में ज्यादा समय लग सकता है।

शिकायत करना

क्या पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के किसी सरकारी प्राधिकरण को लेकर आपको कोई समस्या है?

↓

पहले उस सरकारी प्राधिकरण में किसी से बातचीत करें।

↓

यदि आपकी समस्या का समाधान नहीं होता,
तो उस सरकारी प्राधिकरण के शिकायत विभाग से बातचीत करें।

यदि आपकी समस्या का समाधान तब भी नहीं होता तो ऑम्बड्स्मैन से बातचीत करें।

यदि आप चाहें तो हमसे बातचीत करने के लिए दुभाषिया सेवा या नेशनल रिले सर्विस का प्रयोग कर सकते हैं।

यदि हमें लगता है कि हम सहायता कर सकते हैं, हम आपसे हमें लिखने के लिए कह सकते हैं।
आप हमसे या किसी अन्य व्यक्ति से आपकी शिकायत लिखने में सहायता के लिए पूछ सकते हैं।

↓

हम आपकी शिकायत पर विचार करेंगे और बताएँगे कि हम क्या कर सकते हैं।
कई बार हम सहायता नहीं कर सकते लेकिन हम आपको बताएँगे कि कौन सहायता कर सकता है।

↓

यदि हम कुछ कर सकते हैं,
हम आपसे या जिस सरकारी प्राधिकरण के बारे में आपने शिकायत की है, उनसे अधिक जानकारी माँग सकते हैं।

↓

हम आपको परिणाम से अवगत करवाएँगे.
यदि हमें कृछ गलत लगता है तो हम आपसे और सरकारी प्राधिकरण से आपकी समस्या को सुलझाने के लिए बातचीत करेंगे।

ऑम्बड्स्मैन वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया

हमें फ़ोन करें 08 9220 7555 पर या **नि:शुल्क** 1800 117 000 (लैंड लाइन से नि:शुल्क)

दुभाषिया सेवा 131 450 नेशनल रिले सर्विस 1800 555 660 (08 9220 7555 बोलें)

हमें ईमेल भेजें mail@ombudsman.wa.gov.au पर **वेबसाइट** www.ombudsman.wa.gov.au

हमें यहाँ आकर मिलें Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

हमें इस पते पर पत्र लिखें PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831