

Подача жалоб в Службу омбудсмена

Если Вы считаете, что с Вами несправедливо обошлось какое-либо правительственное учреждение (или его служащий) штата Новый Южный Уэльс или какие-либо неправительственные службы (или их сотрудники), то Вы можете обратиться к нам с жалобой на их действия. Мы принимаем жалобы на действия:

- правительственных учреждений и властей Нового Южного Уэльса.
- местных городских Советов, их членов и персонала
- исправительных заведений
- органов правосудия по делам несовершеннолетних; и
- служб услуг населению, как правительственных, так и неправительственных, в отношении услуг детям и семьям; служб жилья и поддержки для инвалидов; помощи на дому и в общине; предоставления приюта и других услуг.

Кроме того, мы ведем надзор и следим за ходом расследований по заявлениям с просьбой о защите детей от действий сотрудников правительственных организаций и некоторых неправительственных учреждений, включая все школы, центры присмотра за детьми, и т.п.

В наши обязанности входит контроль за тем, каким образом поставщики услуг ухода за инвалидами расследуют обвинения в грубом обращении и некорректном оказании услуг инвалидам, живущим в групповых домах ухода.

Мы расследуем следующие виды действий: противоправные, необоснованные, несправедливые или жестокие, незаслуженно ущемляющие права, совершенные по ненадлежащим мотивам или на неуместных основаниях, в результате юридической ошибки или ошибки в факте, а также действия, несправедливые по иным причинам.

Служба омбудсмена штата Новый Южный Уэльс (NSW Ombudsman) - это независимая от существующего правительства и беспристрастная организация. Мы проводим беспристрастное разбирательство по жалобам и бесплатно предлагаем гражданам свои услуги.

Как мне подать жалобу?

Сначала следует обратиться в организацию, на которую Вы хотите подать жалобу. Во многих из них есть подразделения по работе с клиентами, в функции которых входит рассмотрение жалоб от граждан.

Вы можете обратиться к нам в любое время, когда Вам понадобится совет. Если мы сами не сможем помочь Вам, то посоветуем, к кому еще можно обратиться за помощью.

Если Вы хотите привлечь нас для решения своей проблемы, то Ваша жалоба должна быть составлена

в письменном виде. Тем не менее, в определенных обстоятельствах, например, в случае жалобы на действия коммунальных служб, мы можем принять к рассмотрению и устную жалобу.

Если Вам трудно самостоятельно составить письменную жалобу из-за недостаточного знания языка или по причине инвалидности, мы сможем помочь Вам. Также мы можем организовать услуги письменного и устного перевода и некоторые другие услуги.

Что нужно включить в жалобу?

Кратко опишите своими словами суть проблемы. Следует указать сведения, достаточные для того, чтобы мы смогли оценить Вашу жалобу и определить, какие наиболее уместные меры следует предпринять.

Составляя текст жалобы, укажите:

- Суть события. Место события. Когда произошло событие (время и дата)? Участники события.
- Были ли при этом свидетели? (укажите подробности)
- Какие существуют свидетельства в поддержку вашей жалобы?
- Имеется ли медицинское свидетельство? Имеются ли относящиеся к делу фотографии или документы?
- Подали ли Вы уже жалобу в другое учреждение или предприняли какие-либо другие действия (укажите подробности)?
- К каким действиям или результатам, по-вашему, должно привести разбирательство Вашей жалобы?
- Прикрепите все документы относящиеся к делу, такие как медицинские свидетельства, фотографии и тому подобное.

Не все из перечисленных выше вопросов могут быть уместны в Вашем случае. Тем не менее, Вам нужно указать все относящиеся к Вашему случаю сведения, чтобы у нас сложилось четкое представление о Вашей проблеме.

Как будет рассматриваться моя жалоба?

Если имеющиеся у нас полномочия и возможности позволяют рассмотреть Вашу жалобу, то мы будем с ней разбираться. Ваша жалоба будет предоставлена и передана нашему сотруднику, который будет вести Ваш случай. Первоочередное преимущество имеют серьезные проблемы, в особенности такие случаи, которые могут затрагивать интересы других людей. Если

мы не можем принять Вашу жалобу к рассмотрению, то сообщим Вам причины.

Большинство жалоб можно разрешить, не проводя формального расследования. Обычно мы звоним или письменно обращаемся к той организации или должностному лицу, в отношении которых подается жалоба, и просим их дать разъяснения. Таким способом можно успешно разрешить много вопросов.

Если же нас не удовлетворит ответ из организации, то мы можем провести расследование. Мы сообщим Вам о том, что предлагаем сделать в связи с Вашей жалобой.

Как проводится расследование?

Обычно расследование начинается с просьбы к организации или лицу, в отношении которых подана жалоба, в письменной форме дать пояснения по Вашей жалобе и объяснить свои действия. Как правило, мы сообщаем Вам о полученном нами ответе и о том, как мы его расцениваем. Некоторые проблемы разрешаются уже на этом этапе, и расследование прекращается. В случае продолжения расследования, оно принимает более формальный вид и до подготовки заключительного отчета может пройти несколько месяцев. Вам сообщат, если расследование Вашей жалобы пойдет по этому пути, и о том, какими могут быть возможные результаты.

Если мы сочтем Вашу жалобу правомерной, то результаты ее расследования будут сообщены организации, на которую подана жалоба, и соответствующему министру. Вам также будет сообщено о результатах расследования и о принятых решениях.

В своем отчете служба омбудсмена может дать рекомендации:

- организации, на которую подана жалоба, - пересмотреть или изменить свои действия или решение
- изменить закон, правило или порядок, или

- организации, на которую подана жалоба, - предпринять иные действия, соответствующие данным обстоятельствам, например, выплатить компенсацию за понесенные финансовые потери или, в серьезных случаях, возбудить дисциплинарное разбирательство или уголовное дело.

Мы не можем принудить учреждение или службу к соблюдению наших рекомендаций, однако, обычно они их выполняют. В случае их несоблюдения и если мы уверены, что это в интересах общественности, мы можем направить специальный отчет в парламент.

Кто может обратиться с жалобой в Службу NSW Ombudsman?

Обратиться с жалобой в Службу NSW Ombudsman может каждый. Если Вы не хотите подавать жалобу сами, то можете попросить сделать это от Вашего имени кого-либо другого — родственника, друга, адвоката, юриста или социального работника. Подать жалобу за Вас может также член парламента.

На что Вы можете рассчитывать, обратившись в Службу NSW Ombudsman?

Ваша жалоба будет рассмотрена нами внимательно и тщательно. Если Ваша жалоба требует разбирательства и мы можем его провести, то мы сделаем это в максимально короткие сроки, исходя из рабочей нагрузки и имеющихся ресурсов.

Если разбирательство по Вашей жалобе не требуется, мы объясним Вам причины. Если имеются альтернативные способы решения Вашей проблемы мы также сообщим Вам об этом. Наши полномочия и ресурсы не безграничны, но в пределах наших возможностей мы сделаем все, чтобы помочь Вам.

Свяжитесь с нами для получения более подробной информации

Наш режим работы: Понедельник – пятница (с 9:00 до 17:00) *(Справочное отделение закрывается в 16.00)*

If you wish to visit us, we prefer you make an appointment. Please call us first to ensure your complaint is within our jurisdiction and our staff are available to see you.

Level 24, 580 George Street
Sydney NSW 2000

Эл. почта nswombo@ombo.nsw.gov.au
Веб-сайт www.ombo.nsw.gov.au

Тел 02 9286 1000
Факс 02 9283 2911

Бесплатный звонок (для лиц, проживающих вне метропольной зоны Сиднея) 1800 451 524

Служба коммутируемых сообщений
133 677

Телефонная служба переводов (TIS):
131 450

Мы можем организовать для Вас услуги устного переводчика через TIS, кроме того, Вы сами можете позвонить в Телефонную переводческую службу TIS перед тем, как звонить нам.

