

Υποβολή παραπόνων στο Συνήγορο του Πολίτη (Ombudsman)

Αν πιστεύετε ότι έχετε υποστεί άδικη μεταχείριση από μια κυβερνητική υπηρεσία ή δημόσιο υπάλληλο της Νέας Νότιας Ουαλίας (NSW) ή από κάποια μη κυβερνητική υπηρεσία ή υπαλλήλους της, μπορείτε να υποβάλλετε τα παράπονά σας σε εμάς. Ερευνούμε παράπονα σχετικά με:

- Υπουργεία και αρχές της Νέας Νότιας Ουαλίας (NSW)
- την τοπική αυτοδιοίκηση π.χ. τους τοπικούς δήμους, τους δημοτικούς συμβούλους και τους υπαλλήλους των δήμων
- τα σωφρονιστικά ιδρύματα
- τα σωφρονιστικά κέντρα ανηλίκων, και
- τους πάροχους κοινοτικών υπηρεσιών, κυβερνητικών και μη κυβερνητικών, για ζητήματα σχετικά με υπηρεσίες προς τα παιδιά και τις οικογένειες, τη στέγαση και υποστήριξη αναπήρων, την κοινοτική και κατ' οίκον φροντίδα, υποθέσεις προσφύγων και άλλες υπηρεσίες.

Επίσης εμποττεύουμε και παρακολουθούμε τις έρευνες ισχυρισμών σχετικών με την προστασία παιδιών από υπαλλήλους κυβερνητικών ή μη κυβερνητικών υπηρεσιών, περιλαμβανομένων όλων των σχολείων, των κέντρων φροντίδας παιδιών, κ.λπ.

Έχουμε την υπευθυνότητα να επιβλέπουμε και να παρακολουθούμε τον τρόπο με τον οποίο οι πάροχοι υπηρεσιών αναπηρίας ερευνούν κατηγορίες κακοποίησης και αμέλειας ατόμων με αναπηρία που διαμένουν σε κατάλυμα υποστηριζόμενη ομάδα.

Διενεργούμε έρευνες για συμπεριφορές που μπορεί να είναι: παράνομες, παράλογες, άδικες ή καταπιεστικές, ανάρμοστα μεροληπτικές, βασίζονται σε καταχρηστικά κίνητρα ή άσχετη βάση, βασίζονται σε λανθασμένο νόμο ή γεγονός, ή είναι κατά οποιοδήποτε τρόπο λανθασμένες.

Ο Συνήγορος του Πολίτη της Νέας Νότιας Ουαλίας (NSW Ombudsman) είναι αμερόληπτος και ανεξάρτητος από την εκάστοτε κυβέρνηση. Χειριζόμαστε τα παράπονα αντικειμενικά και οι υπηρεσίες μας προς το κοινό παρέχονται δωρεάν.

Πώς να υποβάλλω ένα παράπονο;

Απευθυνθείτε πρώτα στην εμπλεκόμενη υπηρεσία. Πολλές διαθέτουν κέντρα εξυπηρέτησης πελατών τα οποία χειρίζονται τα παράπονα του κοινού.

Αν οποιαδήποτε στιγμή χρειαστείτε συμβουλές, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας. Αν δε μπορούμε να σας βοηθήσουμε, μπορούμε ίσως να σας παραπέμψουμε σε κάποιον που μπορεί.

Αν επιθυμείτε την εμπλοκή μας, το παράπονό σας θα πρέπει να υποβληθεί εγγράφως. Μπορούμε όμως να δεχτούμε προφορικά παράπονα σε ορισμένες περιπτώσεις, όπως, για παράδειγμα, παράπονα σχετικά με κοινοτικές υπηρεσίες.

Αν δυσκολεύεστε να συντάξετε μια επιστολή - λόγω γλώσσας ή αναπηρίας - μπορούμε να σας βοηθήσουμε. Μπορούμε επίσης να ρυθμίσουμε θέματα μετάφρασης, διερμηνείας και άλλα σχετικά.

Τι θα πρέπει να περιλάβω στο παράπονό μου;

Εξηγήστε εν συντομία το πρόβλημά σας με δικά σας λόγια. Θα πρέπει να περιλάβετε αρκετά στοιχεία ώστε να μπορέσουμε να εξετάσουμε το παράπονό σας και να προσδιορίσουμε τις καταλληλότερες ενέργειες.

Όταν γράφετε το παράπονό σας, λάβετε υπόψη σας:

- Τι συνέβη; Πού συνέβη; Πότε συνέβη (ώρα και ημερομηνία); Ποιοί εμπλέκονται;
- Υπάρχουν τυχόν μάρτυρες (γράψτε τα στοιχεία τους);
- Τι αποδείξεις υπάρχουν που στηρίζουν το παράπονό σας;
- Υπάρχουν ιατρικές γνωματεύσεις; Υπάρχουν φωτογραφίες ή άλλα σχετικά έγγραφα;
- Έχετε υποβάλλει παράπονο σε άλλη υπηρεσία ή έχετε κάνει οποιοσδήποτε άλλες ενέργειες (αναφέρετε λεπτομέρειες);
- Τι ενέργειες ή έκβαση θα επιθυμούσατε να έχει ως αποτέλεσμα το παράπονό σας;
- Επισυνάψτε αντίγραφα όλων των σχετικών εγγράφων, όπως ιατρικές γνωματεύσεις, φωτογραφίες κ.λπ.

Ίσως να μην σας αφορούν όλες αυτές οι ερωτήσεις. Όμως, θα πρέπει να περιλάβετε όλες τις σχετικές πληροφορίες για να έχουμε μια ολοκληρωμένη και καθαρή εικόνα του προβλήματος.

Τι επακολουθεί αφού υποβάλλω το παράπονό μου;

Αν έχουμε την αρμοδιότητα και τους πόρους να εξετάσουμε το παράπονό σας, θα το πράξουμε. Η υπόθεσή σας θα ανατεθεί και θα εξεταστεί από έναν αρμόδιο χειριστή της υπόθεσής σας. Προτεραιότητα δίνεται σε σοβαρά ζητήματα, ειδικά αν είναι ένα ζήτημα που πιθανόν επηρεάζει κι άλλα άτομα. Αν δεν μπορούμε να αναλάβουμε το παράπονό σας θα σας αναφέρουμε τους λόγους.

Τα περισσότερα παράπονα μπορούν να επιλυθούν χωρίς επίσημη έρευνα. Συνήθως τηλεφωνούμε ή γράφουμε στην εμπλεκόμενη υπηρεσία ή άτομο και τους ζητούμε εξηγήσεις. Πολλά προβλήματα μπορούν να επιλυθούν ικανοποιητικά με τον τρόπο αυτό.

Αν δεν μας ικανοποιούν οι απαντήσεις της υπηρεσίας, μπορεί να διεξάγουμε επίσημη έρευνα. Θα σας ενημερώσουμε για τις προτάσεις μας σχετικά με την αντιμετώπιση του παραπόνου σας.

Τι συμβαίνει σε μια έρευνα;

Το πρώτο βήμα σε μια έρευνα είναι συνήθως να ρωτήσουμε τον εμπλεκόμενο οργανισμό ή άτομο να σχολιάσει το παράπονό σας και να εξηγήσει τις ενέργειές του εγγράφως. Ενδεχομένως θα σας αναφέρουμε τι δήλωσαν και ποια είναι η γνώμη μας για τις εξηγήσεις τους. Μερικά ζητήματα επιλύονται στο στάδιο αυτό και η έρευνα σταματά. Αν η έρευνα συνεχιστεί, συνήθως γίνεται σε επίσημη βάση και μπορεί να απαιτηθούν αρκετοί μήνες μέχρι να ολοκληρωθεί και να εκδοθεί το οριστικό πόρισμα. Στην περίπτωση που το παράπονό σας πρόκειται να αντιμετωπιστεί με τον τρόπο αυτό και ποια θα είναι η πιθανή έκβαση, θα ενημερωθείτε σχετικά.

Αν διαπιστώσουμε ότι το παράπονό σας είναι δικαιολογημένο, το πόρισμα αποστέλλεται στην εμπλεκόμενη υπηρεσία και τον αρμόδιο Υπουργό. Τα συμπεράσματα και το πόρισμα θα κοινοποιηθούν και σ' εσάς.

Ο Συνήγορος του Πολίτη (Ombudsman) μπορεί να συστήσει τα εξής σε μια αναφορά:

- η υπηρεσία να ξανασκεφτεί ή να αλλάξει την ενέργεια ή την απόφασή της
- να αλλάξει ένας νόμος, κανονισμός ή διαδικασία, ή
- η υπηρεσία να πάρει οποιαδήποτε άλλα μέτρα που είναι κατάλληλα για τη συγκεκριμένη περίπτωση, π.χ. αποζημίωση για οικονομική απώλεια ή, σε σοβαρές υποθέσεις, έναρξη πειθαρχικών ή ποινικών διώξεων.

Δεν μπορούμε να υποχρεώσουμε μια υπηρεσία ή πάροχο υπηρεσιών να συμμορφωθεί με τις υποδείξεις μας, ωστόσο συνήθως συμμορφώνονται. Αν δε συμμορφωθούν, και πιστεύουμε ότι είναι προς το δημόσιο συμφέρον να το πράξουν, μπορούμε να υποβάλλουμε μια ειδική αναφορά στο Κοινοβούλιο.

Ποιοι μπορούν να υποβάλλουν παράπονο στο Συνήγορο του Πολίτη;

Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλλει παράπονο στο Συνήγορο του Πολίτη. Αν δεν θέλετε να υποβάλλετε παράπονο εσείς οι ίδιοι, μπορείτε να ζητήσετε από κάποιον άλλο, συγγενή, φίλο, συνήγορο, δικηγόρο, κοινωνικό λειτουργό, να υποβάλλει το παράπονο για λογαριασμό σας. Ένας Βουλευτής μπορεί επίσης να υποβάλλει παράπονο για λογαριασμό σας.

Τι μπορείτε να περιμένετε από το Συνήγορο του Πολίτη;

Εξετάζουμε το παράπονό σας προσεκτικά. Αν είναι κάτι που μπορούμε και θα πρέπει να ερευνήσουμε, θα το πράξουμε το συντομότερο δυνατόν, στο πλαίσιο του φόρτου εργασίας μας τη συγκεκριμένη περίοδο και των διαθέσιμων πόρων.

Αν δεν ερευνηθεί το παράπονό σας θα σας αναφέρουμε τους λόγους. Αν υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι να αντιμετωπιστεί το παράπονό σας θα σας τους εξηγήσουμε. Υπάρχουν περιορισμοί στις αρμοδιότητες και στους πόρους μας, αλλά εντός αυτών των περιορισμών θα πράξουμε ό,τι θεωρούμε καταλληλότερο για να ανταποκριθούμε στην υπόθεση που μας αναθέσατε.

Επικοινωνήστε μαζί μας για περισσότερες πληροφορίες

Οι ώρες εργασίας μας είναι: Δευτέρα έως Παρασκευή, 9 π.μ.– 5 μ.μ. (Το τμήμα πληροφοριών κλείνει στις 4 μ.μ.)

Αν επιθυμείτε να μας επισκεφτείτε, θα προτιμούσαμε να κλείσετε ραντεβού. Παρακαλούμε τηλεφωνήστε μας προηγουμένως για να βεβαιωθούμε ότι το παράπονό σας εμπίπτει στη δικαιοδοσία μας και υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό να σας δεχτεί.

Level 24, 580 George Street
Sydney NSW 2000

Email nswombo@ombo.nsw.gov.au
Δικτυακός τόπος www.ombo.nsw.gov.au

Τηλ. 02 9286 1000
Φαξ 02 9283 2911

Χωρίς χρέωση (εκτός της μητροπολιτικής περιοχής του Σίδνεϋ) 1800 451 524
Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης
133 677

Υπηρεσία Τηλεφωνικής Διερμηνείας
[Telephone Interpreter Service (TIS)]:
131 450

Μπορούμε να ζητήσουμε για λογαριασμό σας διερμηνέα μέσω της Υπηρεσίας Τηλεφωνικής Διερμηνείας [Telephone Interpreter Service (TIS)], ή μπορείτε να απευθυνθείτε στην TIS πριν μιλήσετε μαζί μας.

