

Podnošenje žalbe Ombudsmanu

Ako smatrate da ste bili nepravедно tretirani od strane vladine agencije ili njihovog zaposlenika, ili nekih nevladinih davaoca usluga ili njihovih zaposlenika u Novom južnom Velsu (NSW), možete se žaliti nama. Mi možemo da razmatramo žalbe koje se odnose na sljedeće:

- državna ministarstva i nadležne organe u Novom južnom Velsu (NSW)
- lokalnu upravu, npr. lokalna vijeća, vijećnike i zaposlenike u lokalnom vijeću
- popravne domove
- maloljetničke zatvore; i
- davaoce usluga u zajednici, vladine i nevladine kada su u pitanju usluge za djecu i porodice, smještaj i podrška za osobe sa invaliditetom, kućna i društvena njega, izbjeglice i ostale usluge.

Mi također nadgledamo i pratimo istragu o optužbama koje se odnose na zaštitu djece, a vodi se protiv zaposlenika pri vladinim i nekim nevladinim agencijama uključujući sve škole, obdaništa, itd.

Odgovorni smo da nadgledamo i pratimo kako davaoci usluga za osobe sa invaliditetom istražuju optužbe o zlostavljanju i zapuštanju osoba sa invaliditetom, koje žive u grupnom smještaju uz podršku.

Mi istražujemo ponašanje koje može biti: nezakonito, nerazumno, nepravедно ili opresivno, nedolično diskriminatorno, zasnovano na nedoličnim motivima ili nevažnom osnovu, bazirano na grešci u zakonu ili činjenici, ili je po svemu sudeći neprihvatljivo.

Ombudsman Novog južnog Velsa (NSW Ombudsman) djeluje nepristrano i nezavisno od vlade koja je na vlasti. Mi pristupamo žalbama objektivno i naše usluge su besplatne za građane.

Kako podnosim žalbu?

Prvo se obratite dotičnoj agenciji. Mnoge agencije imaju uslužne centre koji obrađuju žalbe primljene od građana.

Ako vam u bilo kojem trenutku bude potreban savjet, obratite se nama. Ako vam mi ne možemo pomoći, možda ćemo moći da vas uputimo nekome ko to može.

Ako želite da se mi uključimo, morate nam poslati pismenu žalbu. Međutim, u određenim okolnostima možemo da prihvatimo usmene žalbe, kao što su na primjer žalbe vezane za usluge u zajednici.

Ako imate poteškoća sa pisanjem pisma, zbog nepoznavanja jezika ili invalidnosti — mi vam možemo pomoći. Možemo također da angažujemo prevodioce, tumače i ostale službe.

Šta trebam da uključim u žalbu?

Kratko objasnite vaš problem svojim riječima. Trebate uključiti dovoljno informacija da bismo mogli da procijenimo vašu žalbu i ustanovimo naprikladniji pristup u njenom rješavanju.

Pri pisanju žalbe uzmite u obzir sljedeća pitanja:

- Šta se desilo? Gdje se slučaj desio? Kada se desio (vrijeme i datum)? Ko je bio uključen?
- Da li je bilo svjedoka? (navedite podatke)
- Koji dokazi podupiru vašu žalbu?
- Da li postoji medicinski dokaz? Da li imate fotografije i dokumente koji mogu biti od koristi?
- Da li ste se žalili drugoj agenciji ili poduzimali neke druge korake (navedite podatke)?
- Kakav postupak i ishod biste htjeli da vidite kao rezultat vaše žalbe?
- Priložite svu relevantnu dokumentaciju, kao što su medicinski dokazi, fotografije itd.

Možda se sva ova pitanja neće odnositi na vaš slučaj. Ipak, priložite svu relevantnu dokumentaciju tako da dobijemo potpuniju sliku navedenog problema.

Šta će se dogoditi sa mojom žalbom?

Ako imamo mogućnost i sredstva da ispitamo vašu žalbu, mi ćemo to učiniti. Vaša žalba će biti procijenjena i prosljeđena nadležnom službeniku. Prednost se daje ozbiljnim slučajevima, naročito ako se radi o problemu koji može da utiče na druge osobe. Ako nismo u mogućnosti da preuzmemo vašu žalbu, mi ćemo vam objasniti razloge.

Većina žalbi može biti riješena bez službene istrage. Mi ćemo nazvati ili pismeno se obratiti dotičnoj agenciji ili osobi i tražiti objašnjenje. Mnogi problemi se mogu uspješno riješiti na ovaj način.

Ako nismo zadovoljni odgovorom od agencije, u tom slučaju možemo započeti službenu istragu. Mi ćemo vam dati prijedlog šta učiniti sa žalbom.

Šta se događa u toku istrage?

Prvi korak u procesu istrage obično uključuje obraćanje agenciji ili dotičnoj osobi da daju komentar na vašu žalbu i objasne svoje postupke pismenim putem. Mi vam možemo reći kakav je njihov komentar i šta mislimo o njihovom objašnjenju. Neki problemi budu riješeni u ovoj fazi i u tom slučaju istraga bude obustavljena. Ako se istraga nastavi, ona obično postaje više službena i može potrajati nekoliko mjeseci prije nego što ona bude okončana i objavi se izvještaj. Bićete obaviješteni o tome da li će vaša žalba biti rješavana na ovaj način i o mogućem toku događaja.

Ako ustanovimo da je vaša žalba opravdana, nalazi istrage se šalju dotičnoj agenciji i relevantnom ministru. Vi ćete također biti obaviješteni o zaključcima i nalazima istrage.

U izvještaju, Ombudsman može da preporuči sljedeće:

- da agencija ponovo razmotri ili promijeni svoj postupak ili odluku
- da se izmijeni zakon, pravilo ili procedura, ili
- da agencija poduzme druge korake u skladu sa prilikama kao što su, na primjer, plaćanje obeštete zbog nanešenog finansijskog gubitka ili, u ozbiljnim slučajevima, započinjanje disciplinskog ili krivičnog postupka.

Mi ne možemo da prisilimo agenciju ili službu da prihvati naše preporuke, međutim, one se obično sa njima slažu. U suprotnom slučaju, i ako smatramo da su preporuke u javnom interesu, možemo da uputimo poseban izvještaj Parlamentu.

Ko može da pošalje žalbu Ombudsmanu?

Svaka osoba može da pošalje žalbu Ombudsmanu. Ako se ne želite lično žaliti, možete pitati drugu osobu, nekoga od rodbine, prijatelja, zastupnika, advokata ili socijalnog radnika da podnesu žalbu u vaše ime. Član Parlamenta takođe može da uputi žalbu u vaše ime.

Šta mogu da očekujem od Ombudsmana?

Vašu žalbu ćemo pažljivo razmotriti. Ako se radi o nečemu što možemo i trebamo istražiti, to ćemo učiniti čim prije, uzimajući u obzir opseg posla u tom trenutku i raspoložive resurse.

Ako vaša žalba ne bude istražena reći ćemo vam razlog. Ako postoji neki drugi način za rješavanje vaše žalbe to ćemo vam objasniti. Naše mogućnosti i resursi imaju granice, ali unutar tih granica mi ćemo poduzeti primjerene korake da bismo razmotrili problem sa kojim ste nas upoznali.

Obratite nam se ako vam treba više informacija

Naše radno vrijeme: Od ponedjeljaka do petka, od 9 do 17 sati (*odjeljenje za informacije se zatvara u 16 sati*)

Ako želite da dođete lično, više nam odgovara da zakažete termin. Molimo vas prvo nas nazovite da budete sigurni da je vaša žalba u okviru naše nadležnosti i da imamo slobodnog službenika koji će sa vama porazgovarati.

Level 24, 580 George Street
Sydney NSW 2000

Email nswombo@ombo.nsw.gov.au

Web www.ombo.nsw.gov.au

Tel 02 9286 1000

Fax 02 9283 2911

Besplatni telefon (izvan gradskog područja
Sidneja) 1800 451 524

National Relay Service 133 677

Telefonska prevodilačka služba (TIS):
131 450

Mi možemo da angažujemo prevodioca putem TIS-a ili vi možete sami do kontaktirate TIS prije nego što nam se obratite.