

Kamu Denetçisi'ne (Ombudsman) şikayette bulunma

Bir NSW kamu kuruluşu ya da görevlisinin veya kamu kuruluşu olmayan belirli bir hizmet kurumu ya da çalışanının size haksız davrandığını düşünmeniz durumunda, bize şikayette bulunabilirsiniz. Aşağıda belirtilen konularla ilgili şikayetleri ele almaktayız:

- NSW Eyalet bakanlık, kamu kurum ve kuruluşları
- Yerel hükümetler, örneğin: belediyeler, belediye meclisi üyeleri ve belediye çalışanları
- Cezaevleri/İslah Merkezleri
- Çocuk ıslah merkezleri; ve
- Çocuk ve aile hizmetleri, özürlü barınma ve destek, ev ve toplum bakımı, sığınma evleri ve diğer servislere ilişkin konularda hizmet veren kamu kuruluşu olan ve olmayan kurumlar.

Ayrıca, tüm okullar, çocuk bakım merkezleri gibi kuruluşları da kapsayacak şekilde kamu kuruluşları ile kamu kuruluşu olmayan belirli kurumların çalışanlarına yönelik çocuk koruma uygulamalarıyla ilgili iddiaları da denetlemekte ve izlemekteyiz.

Destekli grup konutlarında yaşayan engelli kişilerin taciz ve ihmal edildiklerine ilişkin iddiaları soruşturan engellilik hizmetleri sağlayıcılarını denetleme ve izleme sorumluluğumuz vardır.

Soruşturduğumuz uygulamalar; yasadışı, mantıksız, adaletsiz ya da baskıcı, uygun olmayan bir şekilde ayrımcı, yanlış güdüler ya da yersiz nedenlere dayalı, yasa veya gerçeğin bir açığına dayalı ya da başka bir şekilde yanlış olabilecek davranışlar olabilmektedir.

NSW Kamu Denetçisi (NSW Ombudsman) tarafsız ve dönemin hükümetinden bağımsızdır. Ofis olarak şikayetleri tarafsız bir şekilde ele almakta ve topluma ücretsiz hizmet sağlamaktayız.

Nasıl şikayette bulunabilirim?

İlk olarak, ilgili kuruluşla iletişime geçiniz. Çoğunun toplumdan gelen şikayetleri ele alan müşteri hizmetleri merkezleri vardır.

Tavsiyeye ihtiyaç duyduğunuz her zaman bizimle iletişime geçebilirsiniz. Size yardımcı olamazsak, yardımcı olabilecek bir kuruluşa sevk edebiliriz.

Bizim ilgilenmemizi istemeniz halinde, şikayetinizin yazılı olarak yapılması gerekir. Bununla beraber, belirli durumlarda sözlü şikayetleri de değerlendirmekteyiz. Örneğin; toplum hizmetlerine ilişkin şikayetler.

Dil yetersizliği ya da özürlülük nedeniyle mektup yazmada güçlük çekmeniz durumunda, size yardımcı olabiliriz. Ayrıca, çeviri, tercüman sağlama ve diğer hizmetlerle ilgili gerekli düzenlemeleri de yapabiliriz.

Şikayetimde nelere yer vermeliyim?

Kaygılarınızı kendi sözcüklerinizle kısaca anlatınız. Şikayetinizi değerlendirmemiz ve en uygun yanıtı vermemiz için bize yeterince bilgi vermeniz gerekir.

Şikayetinizi yazarken aşağıda belirtilen noktaları gözönünde bulundurunuz:

- Ne oldu? Olay nerede oldu? Olay ne zaman oldu (tarih ve saat)? Olaya kimler karıştı?
- Bu olayı gören herhangi bir tanık var mı? (ayrıntılarını belirtiniz)
- Şikayetinizi destekleyecek ne tür kanıtlarınız var?
- Herhangi bir tıbbi kanıt var mı? İlgili olabilecek fotoğraf ya da belgeler var mı?
- Başka bir kuruluşa şikayet başvurusunda ya da başka bir girişimde buldunuz mu (ayrıntılarını belirtiniz)?
- Şikayetinizin sonucunda ne tür bir girişim ya da sonuç görmek istersiniz?
- Tıbbi kanıt, fotoğraflar gibi tüm ilgili belgelerin kopyalarını iliştiniz.

Bu soruların tümü sizin şikayetinizle ilgili olmayabilir. Ancak, sorunu tüm boyutlarıyla anlayabilmemiz için ilgili tüm bilgilere yer vermeniz gerekir.

Şikayetimin nasıl ele alınır?

Şikayetinizi inceleme yetki ve kaynaklarımızın olması durumunda, inceleyeceğiz. Şikayetiniz değerlendirilecek ve bununla ilgili bir vaka yöneticisi tayin edilecektir. Ciddi sorunlara, özellikle başkalarını etkileme olasılığı olanlara öncelik verilmektedir. Şikayetinizi inceleyememizde durumunda, nedenini size bildireceğiz.

Şikayetlerin çoğu resmi bir araştırma yürütülmeden çözümlenebilir. Genellikle olayla ilgili kişi ya da kuruluşa telefon ederek ya da mektup yazarak açıklama yapmalarını isteyeceğiz. Birçok sorun bu yöntemle başarılı bir şekilde çözümlenebilir.

Kuruluşun verdiği yanıtın hoşnut kalmamamız durumunda, resmi soruşturma yürütebiliriz. Şikayetinizle ilgili ne yapmayı öngördüğümüzü size bildireceğiz.

Soruşturma sürecinde neler olur?

Bir soruşturmanın ilk aşaması genellikle ilgili kişi ya da kuruluştan şikayetiniz hakkında görüş bildirmesini ve neler yaptıklarını yazılı olarak açıklamasını istemektir. Kuruluşun açıklamasını ve bu açıklamaya ilişkin görüşlerimizi size bildirebiliriz. Bazı sorunlar bu aşamada çözümlenir ve soruşturmaya son verilir. Soruşturmanın devam etmesi durumunda, konu genellikle daha resmi bir temelde ele alınır ve sonuca ulaşıp bir nihai raporun hazırlanması birkaç ay sürebilir. Şikayetinizin bu şekilde ele alınıp alınmayacağı ve olası sonuçları size bildirilecektir.

Şikayetinizi haklı bulmamız halinde, sonuçlar ilgili kuruluş ve Bakanlığa bildirilir. Sonuçlar ve bulgular ayrıca size de iletilmektedir.

Raporda Kamu Denetçisi (Ombudsman) aşağıdaki önerilerde bulunabilir:

- Kuruluşun yapılanları ya da kararını yeniden değerlendirmesi veya değiştirmesi,
- Bir yasanın, kuralın ya da işlemin değiştirilmesi, veya
- Kuruluşun duruma uygun başka bir girişimde bulunması. Örneğin; parasal kayıp için tazminat ödeme veya ciddi vakalarda disiplin ya da cezai işlemlerin başlatılması.

Herhangi bir kuruluş ya da hizmet kurumuna, önerilerimizi uygulaması için baskı yapamayız. Bununla beraber, kuruluşlar genellikle önerilerimize uymaktadırlar. Uymamaları, ve uymalarının toplum yararına olduğunu düşünmemiz durumunda, Parlamento'ya sunulmak üzere özel bir rapor hazırlayabiliriz.

Kamu Denetçisi'ne (Ombudsman) kimler şikayette bulunabilir?

Kamu Denetçisi'ne (Ombudsman) herkes şikayette bulunabilir. Kendiniz şikayette bulunmak istemezseniz, bir akraba, arkadaş, temsilci, avukat ya da sosyal yardım görevlisi gibi bir başka kişiden sizin adınıza şikayette bulunmasını isteyebilirsiniz. Ayrıca, bir Parlamento üyesi de sizin adınıza şikayette bulunabilir.

Kamu Denetçisi'nden (Ombudsman) neler bekleyebilirim?

Şikayetinizi dikkatli bir şekilde inceleyeceğiz. Soruşturabileceğimiz ve soruşturmamız gereken bir konu olması halinde, bunu, o andaki iş yükümüz ve mevcut kaynaklarımıza bağlı olarak mümkün olan en kısa sürede gerçekleştireceğiz.

Şikayetinizin soruşturulmaması durumunda, nedenini size bildireceğiz. Şikayetinizin çözüme kavuşturulması ile ilgili başka seçeneklerin bulunması halinde bunları size açıklayacağız. Yetki ve kaynaklarımız sınırlıdır. Ancak, bu sınırlar çerçevesinde bize iletilen sorunların ele alınması için en uygun olduğunu düşündüğümüz girişimlerde bulunacağız.

Daha ayrıntılı bilgi için bizimle iletişime geçiniz

Çalışma saatlerimiz: Pazartesi-Cuma, saat 09.00–17.00 arası (*Danışma bölümü saat 16.00'da kapanmaktadır*)

Bizi ziyaret etmeyi arzu ederseniz, bir randevu almanızı tercih ederiz. Şikayetinizin bizim yetki alanımıza girip girmediği ve sizi görececek müsait görevlilerimizin olup olmadığından emin olmak için lütfen önceden bizi arayınız.

Level 24, 580 George Street
Sydney NSW 2000

Tel 02 9286 1000
Faks 02 9283 2911

Telefonla Tercümanlık Servisi (Telephone
Interpreter Service -TIS): 131 450

E-posta nswombo@ombo.nsw.gov.au
İnternet sitesi www.ombo.nsw.gov.au

Ücretsiz arama hattı (Sydney anakent
dışından) 1800 451 524
Ulusal İletişim Servisi 133 677

TIS aracılığıyla bir tercüman sağlayabiliriz
ya da bizimle görüşmeden önce kendiniz
TIS'i arayabilirsiniz.

