

اقدام به شکایت  
نزد دادرس



# دادرسی فدرال به شکایاتی رسیدگی می‌کند که در رابطه با اعمال اداری نهادهای دولتی استرالیا و سازمان‌های خصوصی مشخص، تنظیم شده باشد.

## دادرسی چگونه می‌تواند کمکتان کند

اگر بر این باورید که با شما غیر عادلانه رفتار شده است، شما می‌توانید به دفتر دادرسی شکایت کنید انواع شکایاتی که ما بررسی می‌کنیم عبارتند از:

< **ادارات** – آنهایی که مسئول عرضه خدماتی چون رفاه، پرداخت‌های حمایت از کودکان، خدمات بهداشتی و ترابری فدرال هستند.

< **خدمات** – که توسط بیشتر پیمانکاران خصوصی دولت استرالیا عرضه می‌شود.

< آزادی اطلاعات (FOI) – از جمله تأخیر در برآورده کردن درخواست‌ها.

< **پلیس فدرال استرالیا (AFP)** – اقدامات کارکنان AFP و درباره سیاست‌ها، عملیات و روش‌های کار AFP به عنوان یک سازمان.

< **صنعت پست** – اداره پست استرالیا و عاملین پستی خصوصی که در طرح صنعت پست دادرسی (PIO) ثبت نام شده‌اند.

< **بیمه بهداشتی خصوصی** – اعضای بیمه‌های بهداشتی، شرکت‌های بیمه بهداشتی، بیمارستان‌های خصوصی یا پزشکان. شکایات باید مربوط به یک مورد بیمه بهداشتی خصوصی باشد.

< **دانش‌آموزان و دانشجویان خارجی** – مشکلاتی که محصلین خارجی سابق، جاری و آنهایی که قصد تحصیل دارند در رابطه با مدارس خصوصی، کالج‌ها و دانشگاه‌های استرالیا دارند.

< **منطقه پایتخت استرالیا (ACT)** – اقدامات اداری دولت ACT.

## چگونه شکایت کنید

در وهله اول با بخش رسیدگی به شکایات جایی که از آن شکایت دارید تماس بگیرید و سعی کنید موضوع را حل کنید. اگر از پاسخ آن سازمان راضی نشدید با ما تماس بگیرید.

## وقتی به ما شکایت می‌کنید چه اتفاقی می‌افتد؟

ما با دقت و هر چه سریعتر شکایت شما را بررسی خواهیم کرد. ما ممکن است اطلاعات بیشتری را از شما بخواهیم، مثل نامه یا سایر مدارک، یا از شما بخواهیم تا شکایتتان را بصورت کتبی تسلیم کنید.



## تماس با ما

### از طریق تلفن

به شماره **1300 362 072** بین ساعت 9 صبح تا 5 بعد از ظهر (AEDT) دوشنبه تا جمعه.

### بصورت آنلاین

به **www.ombudsman.gov.au** مراجعه کنید

### بصورت کتبی

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

## خدماتی که به شما کمک می‌کنند تا شکایتان را تسلیم کنید

اگر شما یک فرد غیر انگلیسی زبان هستید، ما می‌توانیم از طریق سرویس ترجمه کتبی و شفاهی (TIS) به شماره **131 450** کمکتان کنیم. اگر مشکل شنوایی، بینایی یا تکلم دارید، یک سرویس TTY از طریق سرویس رله ملی به شماره **133 677** در دسترس است.

## خدمات دادرس رایگان است