



## Imate li žalbu?

Ako ste nezadovoljni načinom na koji ste tretirani od strane državnih organa Viktorije, statutornih vlasti ili lokalne uprave, možete se žaliti ombudsmenu Viktorije.

## Ko je Ombudsman?

Ombudsman ispituje žalbe podnesene protiv službenika državnih organa i vlasti, kao i lokalne uprave.

Ombudsman pruža besplatnu, nezavisnu i nepristrasnu uslugu.

Sve istrage su strogo povjerljive.

## Na šta se mogu žaliti Ombudsmanu?

Uobičajene žalbe koje Ombudsman dobija uključuju odluke, postupke ili ponašanje osoblja zaposlenog u državnim organima. Ovo uključuje, na primjer:

- Probleme vezane za upražnjavanje vjerskih običaja u kaznenim domovima
- Gubitak imovine u kaznenim domovima
- Vlasti nisu odgovorile na zahtjeve zatvorenika
- Fizičko i verbalno zlostavljanje zatvorenika od strane osoblja
- Nepravedno tretiranje od strane učitelja, predavača i kontrolora
- Nepravedan postupak i praksa ocjenjivanja
- Prakse upisivanja
- Omaška priznavanja prethodnog učenja
- Problemi sa invalidskim službama
- Stvari vezane za pravo dobijanja ili održavanje državnog smještaja
- Problemi sa registrovanjem vozila
- Kazne za parking, te opštinski objekti.

## Šta trebate uključiti u svojoj žalbi - neki savjeti ako nam pišete ili telefonirate

### Držite se glavnih podataka

- Šta se desilo?
- Ko je bio uključen?

### Kažite to svojim riječima

- Koji je bio datum i vrijeme?
- Da li je bilo svjedoka?
- Da li imate fotografije?
- Da li imate dokumenta?
- Da li ste bili povrijeđeni?

### Pišite na bilo kom jeziku

Mi ćemo prevesti vaše pismo. Ako imate nekih poteškoća vezano za invalidnost, ili jezički problem, možete nas nazvati.

Mi ćemo vam pomoći na svaki mogući način.

## Kontaktirajte nas

Možete govoriti sa Ombudsmanom Viktorije putem službe tumača i prevodilaca/ Translating and Interpreter Service (TIS) telefon **131 450**.

Možete nas telefonirati da uložite žalbu, postavite bilo koje pitanje koje imate ili da dobijete savjet od Ombudsmana o vašoj žalbi.

The Ombudsman Victoria  
Level 3, 459 Collins Street  
Melbourne VIC 3000  
Telefon: 9613 6222  
Toll free: 1800 806 314  
Telephone typewriter (TTY): 9613 6229  
Fax: 9614 0246  
E-mail: [ombudvic@ombudsman.vic.gov.au](mailto:ombudvic@ombudsman.vic.gov.au)  
Website: [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)

## Zapamtite svoja prava

- Vi imate pravo na dobru uslugu
- Vi imate pravo da uložite žalbu.