



## Да ли имате жалбу?

Ако сте незадовољни начином на који је према вама поступио министарство владе Викторије, државна установа или локална општина, можете да се жалите Омбудсману Викторије.

## Ко је Омбудсман?

Омбудсман испитује жалбе које су поднесене против особља које ради у државним министарствима и установама као и у локалним општинама.

Омбудсман пружа бесплатне, независне и непристрасне услуге.

Сва испитивања су поверљива.

## О чему могу да се жалим Омбудсману?

Типичне жалбе које прима Омбудсман се односе на одлуке, акције или понашање особља које ради у државним установама. Оне могу да се односе, на пример, на:

- Проблеме око припрема које се односе на верске обичаје у казнено-поправним домовима.
- Губитак својине у казнено-поправним домовима
- Пропуст органа да се одазове на захтеве затвореника
- Физичко и вербално узнемиравање затвореника од стране особља
- Неправедан поступак наставника, предавача и надзорника
- Неправедно вршење и поступак оцењивања
- Начин на који се врши упис
- Пропуст да се признају претходне студије
- Проблеме који се односе на услуге за хендикепиране особе
- Питања која се односе на право на државни смештај или на његово одржавање
- Питања која се тичу регистрације возила
- Прекршаје који се односе на погрешно паркирање и општинске објекте.

## **Шта да наведете у вашој жалби - неколико савета ако нам се обраћате писмено или телефоном**

### **Придржавајте се главних чињеница**

- Шта се десило?
- Ко је био умешан?

### **Својим речима кажите**

- Који је био датум и време?
- Да ли је било сведока?
- Да ли имате фотографије?
- Да ли имате документа?
- Да ли сте повређени?

### **Напишите на било ком језику**

Ми ћемо превести ваше писмо. Ако имате тешкоће због инвалидности или непознавања језика, можете нас назвати.

Ми ћемо вам помоћи на све могуће начине.

## **Контактирајте нас**

Са Омбудсманом Викторије можете да разговарате преко Службе преводилаца и тумача (Translating and Interpreter Service – TIS) на телефон **131 450**.

Можете нам се јавити телефоном да уложите жалбу, да питате било каква питања која можда имате или да тражите савет од Омбудсмана о вашој жалби.

The Ombudsman Victoria  
Level 3, 459 Collins Street  
Melbourne VIC 3000

Телефон: 9613 6222

Бесплатан позив: 1800 806 314

Телепринтер (TTY): 9613 6229

Факс: 9614 0246

Електронска пошта: [ombudvic@ombudsman.vic.gov.au](mailto:ombudvic@ombudsman.vic.gov.au)

Вебсајт: [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)

## **Не заборавите ваша права**

- Ви имате право на добру услугу
- Ви имате право да се жалите.