

## 西オーストラリア州政府

### 政府のサービスに関する苦情の申し立て

#### 原則の声明

サービス利用者は以下の権利を有します。

政府機関が提供するサービスまたは商品に満足できない場合、苦情を申し立てることができます。

苦情が真剣に考慮されます。

丁寧に敬意ある対応を受けます。

サービス改善の助けとなる貴重なフィードバックが提供されるため、優れた苦情管理制度は役立ちつものです。すべての州政府の機関は、苦情管理のための制度を設置している必要があります。

#### 公平さ

苦情処理は公平に行われなければなりません。これは以下のことを意味します。

苦情に関わる両当事者は、話を聞いてもらい、意見を考慮に入れてもらう権利を有します。

苦情を申し立てられた当事者は、苦情の内容をすべて知っていなければならず、反論する機会を与えられます。

事例に関するあらゆる情報を考慮しなければなりません。

意思決定者は公平であり、偏見があってはなりません。

#### 援助

苦情申し立てに助けが必要な方は、援助を受けることができます。これには、苦情申し立て用紙の記入、または母国語を話す認定通訳者の手配などが含まれます。

#### 時期

政府機関では、苦情申し立てに対処する期限を設定しています。苦情申し立てを行う際には、処理にどのくらい時間がかかる可能性があり、期限がどのくらいかを告げられます。

#### 苦情申し立ての手順

満足できない州政府機関に行って、その機関に対する苦情申し立てを提出します。

苦情内容を書面に記載し、郵送、ファクシミリ、または電子メールで送付できます。電話または直接事務所に行って苦情を申し立てることもできます。送付した手紙のコピーを必ず保持しておいてください。苦情対象者にその手紙のコピーが渡される可能性があることを覚えておいてください。

苦情を申し立てた日付、話した相手の名前、そしてその相手が同意したことを記録してください。

最初の苦情申し立てで苦情がうまく対処されなかったと思う場合は、より上級の役人または管理者による苦情申し立ての調査を要請できます。

それでも満足できない場合には、その苦情申し立てを再審理機関に提出することができます。

#### **苦情申し立てを行う際の注意：**

丁寧に敬意をもって職員に接してください。

苦情に関連する事件について完全かつ正確な説明を提供してください。

政府機関に対し、申し立てる苦情に関する情報をできるだけ多く迅速に提供してください。

苦情に関して話し合う面談の予約を入れます。これが可能でない場合、関係者に知らせます。

電話または直接事務所で苦情を申し立てるだけでなく、苦情内容を書面に記載して提出するように求められる場合があります。助けが必要な場合は、政府機関に要請してください。

#### **上位機関への苦情提出**

政府機関によって苦情が満足いくように対処されなかった場合は、苦情についてさらに調査を行うことができる組織があります。

苦情に関してこれらの組織が行う可能性がある調査は、苦情対象の政府部門内で実施されるあらゆる再検討または上訴手続きとは別個のものです。

苦情内容を提出できる再審査組織には、以下の組織が含まれます。

州オンブズマン

**(State Ombudsman)**

電話：9220 7555

他州からかける場合: 1800 117 000

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

機会均等委員会

**(Equal Opportunity Commission)**

電話：9216 3900

他州からかける場合: 1800 198 149

[www.equalopportunity.wa.gov.au](http://www.equalopportunity.wa.gov.au)

衛生再検討局

**(Office of Health Review)**

電話：9323 0600

他州からかける場合: 1800 813 583

[www.healthreview.wa.gov.au](http://www.healthreview.wa.gov.au)

政府機関の連絡先に関する情報については、以下をご覧ください。

[www.complaints.wa.gov.au](http://www.complaints.wa.gov.au)

さらに援助が必要な場合は、以下の組織まで連絡してください。

北部郊外移民者リソースセンター  
(Northern Suburbs Migrant Resource Centre)  
Unit 1, 14 Chesterfield Road, Mirrabooka  
電話：9345 5755

都市南部移民者リソースセンター  
(South Metropolitan Migrant Resource Centre)  
243 High Street, Fremantle  
電話：9335 9588

カソリック移民者センター  
(Catholic Migrant Centre)  
25 Victoria Square, Perth  
電話：9221 1727

西オーストラリア多文化サービスセンター  
(Multicultural Services Centre of Western Australia Inc.)  
20 View Street, North Perth  
電話：9328 2699

ここで提供される情報は、別の形式でも入手できます。