

درک خدمات آمبدزمن (OMBUDSMEN) و شکایت کردن

است) ممکن است مشارکت در اقتصاد و دسترسی به خدمات دشوار باشد.

این برگه اطلاع رسانی طوری طراحی شده است که به زنان پناهنده و مهاجر ساکن ویکتوریا، و خدمات اجتماعی که با آنان همکاری دارند کمک شود بهتر خدمات Ombudsmen (آمبدزمن - دادآور) را بفهمند. این نشریه حقوق شما برای شکایت بر علیه این ادارات، و هنگام شکایت انتظاراتی که می‌توانید داشته باشید، و اینکه از کجا اطلاعات و پشتیبانی خواست را شرح می‌دهد.

همه ما وقتی پولی را به دست آورده و یا خرج می‌کنیم؛ برای مثال، با یافتن شغلی با دستمزد، اداره پول، اداره یک کسب کوچک، دیدن آموزش حرفه ای یا علمی برای آماده شدن به کار، پرداخت قبضه ها، پرداخت جریمه ها و مالیات، و جستجوی تخفیف یا پرداخت های رفاهی، در اقتصاد استرالیا از راه های متفاوت مشارکت داریم.

اینکه ما قادر به فهم و استفاده از سامانه های مالی در استرالیا باشیم و در اقتصاد مشارکت نماییم بر روی سلامتی، ایمنی و نیکبودی ما اثر خواهد داشت.

برای زنان پناهنده و مهاجر بواسطه موانعی از قبیل محدودیت زبان انگلیسی، دسترسی پایین به آموزش و پرورش، و نبود راه دیگری در وسع آنان برای مواظبت از فرزندان یا اعضای خانواده آنها (که معمولاً از مسئولیت های زنان

داستان آنگ - یک مطالعه موردی

آنگ کیست؟

آنگ یک زن 45 ساله از میانمار (برمه سابق) است که دارای 4 فرزند می باشد. هفت سال است که او در استرالیا زندگی می نماید. او 35 ساعت در هفته برای یک شرکت نظافت کاری در سال گذشته کار کرده است. آنگ هرگز قرار دادی دریافت نکرده و به او نقد پول می دادند. وقتی بیمار بوده و نتوانسته کار کند پولی به او نمی دادند، و وقتی استخدام او پایان یافت به او مرخصی استحقاقی سالانه هم پرداخت نشد.

چی شد؟

آنگ اخیراً اخراج شد بی آنکه به او اخطاری داده شود. فکر می کند به این علت او را اخراج کردند که برای بیماری یکی از فرزندانش پنج روز مرخصی گرفته بود.

آمبدزمن (دادآور) برای او چه کرد؟

آمبدزمن این شکایت را مورد رسیدگی قرار داد و ترتیب یک تماس تلفنی بین آنگ، کارفرمای سابق و یکی که به او میانجی می گویند داد در حالی که این میانجی طرف هیچکدام یعنی آنگ یا کارفرمای سابق او را نمی گیرد. در این مذاکره تلفنی میانجی ارتباط را برای فیصله اختلاف فراهم نمود. دادآور (آمبدزمن) برای این مذاکره مترجمی هم تأمین نمود. آنگ درخواست کرد پولی که به او بدهکارند پرداخت شود و گفت که اگر از طریق میانجی نتواند پول خود را بگیرد، او آماده است برای گرفتن حق خود به دادگاه برود. کارفرمای سابق او موافقت کرد که به آنگ مبلغ 3600 دلار پرداخت نماید. آنگ فکر می کرد که باید پول بیشتری به او داده شود، ولی خوشحال بود که فرصت یافته بود داستان خود را بیان کرده و موضوع را فیصله دهد.

آنگ چه کرد؟

آنگ با مرکز حقوقی/قانونی محل خود تماس گرفت، که به او گفته شد حق دارد مطالبه مرخصی سالانه، مرخصی استعلاجی و پرداختی برای دوره اخطار هنگام اخراج بنماید. همچنین به او گفتند که این خلاف قانون است کسی را به علت اینکه از حقوق محیط کار خود و از مرخصی مراقب استفاده کند اخراج نمایند.

کارمندان مرکز حقوقی/قانونی مردمی به او کمک کردند تا نامه ای برای کارفرمای قبلی وی ارسال شود. او در نامه خود اینکه مزد او در حد اقل میزان دستمزد بوده، و مرخصی استحقاقی و قانون کار منصفانه را ذکر نموده و توضیح داده بود که، با آنکه شغل خود را نمی خواهد دوباره پس بگیرد، می خواهد مرخصی استعلاجی، مرخصی استحقاقی (سالانه) و پرداخت اخطار که به او بدهکارند به وی پرداخت شود. وقتی پس از دو هفته پاسخی از کارفرمای او نیامد، او فرم اختلاف محیط کار را پر کرد و آن را از طریق آنلاین به Fair Work Ombudsman (دادآور کار منصفانه) تسلیم نمود.

دادآور کیست؟

یک دادآور به شکایات اعضای جامعه از بد رفتاری سازمان ها و شرکت ها با آنان رسیدگی می کند. اصطلاح دادآور معمولاً اشاره به شخص دارای مقام دادآور و سازمان و کارمندان او هر دو دارد. این مسئولیت به عهده دادآور است که شکایات را تا آنجا که در توان باشد هرچه سریعتر و بطور منصفانه و رایگان فیصله دهد. برای شکایت ها از کارفرمایان، ادارات دولتی، شرکت های اینترنتی و مخابرات، سازمان های ترابری عمومی و شرکت های برق و آب دادآورهای متفاوتی وجود دارند.

این جدول نقش چهار دادآور مختلف را شرح داده و چگونگی تماس با آنان را نشان می دهد. برای یافتن اطلاعات بیشتر راجع به دادآور رسیدگی به شکایات و برای اطلاعات حقوقی/قانونی بیشتر به تارنمای ذیل مراجعه کنید: www.lawhandbook.org.au/search/ombudsmen

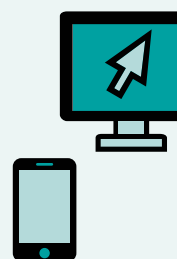
قبل از مراجعه به یک دادآور

قبل از مراجعه به یک دادآور، باید مشکل را به اطلاع سازمان، شرکت، یا کارفرمایی که با او مشکل دارید برسانید تا به او فرصتی بدهید آن را رفع نماید. می توانید با تلفن شرح دهید چرا ناراضی هستید. اگر مشکل شما رفع نشود، در این صورت بهتر است نامه ای نوشته و شکایت خود را شرح دهید..

چطور به سازمان، شرکت یا کارفرما شکایت کنید

اتفاق را شرح دهید، اینکه چه موقع، و در کجا این اتفاق افتاده است. تاریخ ها، زمان ها و نام افرادی که با آنان صحبت کرده اید را بنویسید و اینکه تلفنی چه صحبت هایی شد. بسته به شکایت شما، ممکن است نسخه های تصویری (فوتوکپی) همه اطلاعات مهمی که راجع به اتفاق دارید مانند رسیدها، بلیت ها، فوتوگراف و گزارش های پزشکی را ضمیمه نمایید. برای مثال، ممکن است باز پس گرفتن پول، یا معذرت خواهی از آنان خواسته باشید. بپرسید که چه موقع می توانید انتظار داشته باشید به شکایت شما پاسخ دهند. نسخه هایی تصویری از همه نامه های ارسالی و دریافتی را نگهدارید.

آمبذمن (دادآور)	چه کار می کنند	منابع و جزئیات تماس نحوه شکایت کردن	روال شکایت کردن
دادآور (آمبذمن) کار منصفانه	<p>آنها به شکایت از کارفرمایان رسیدگی کرده و به شما کمک می نمایند حقوق و مسئولیت های محیط کار خود را درک کنید.</p> <p>آنها می توانند به شما کمک نمایند مسائلی به شرح ذیل را که با کارفرمایان دارید فیصله دهید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • دستمزد یا حقوق • مرخصی (از جمله استحقاقی، استعلاجی، بارداری، و مرخصی فرزند داری) • تعداد ساعات کارکرد • پایان دادن به استخدام، برای مثال اخطار دادن، حقوق اخیری و بازخرید • تبعیض و مزاحمت • اختلاف بین کارفرما و اتحادیه کارگری/کارمندی شما 	<p>برگه اطلاع رسانی پیرامون حقوق محیط کار شما به صورت آنلاین به 27 زبان مختلف در تارنمای ذیل وجود دارد:</p> <p>www.fairwork.gov.au/contact-us/language-help</p> <p>قبل از تماس با دادآور، نخست با کارفرمایان صحبت کنید. مفید خواهد بود که قبل از صحبت کردن راجع به آن بدانید قوانین محیط کار استرالیا چیست. می توانید برگه های اطلاع رسانی را در تارنمای زیر پیدا کنید: www.fairwork.gov.au/how-we-will-help/templates-and-guides/fact-sheets</p> <p>برای اطلاع و رهنمود بیشتر، به 13 13 94 زنگ زده و یا از www.fairwork.gov.au دیدن کنید.</p>	<p>فرم اختلاف در محیط کار را از تارنمای ذیل دانلود و پر کنید: www.fairwork.gov.au/how-we-will-help/how-we-help-you/help-resolving-workplace-issues</p> <p>فرم را ارسال کنید و نسخه هایی از هریک از اسناد ذیربط را به آدرس ذیل بفرستید:</p> <p>Fair Work Ombudsman GPO Box 2567 Adelaide SA 5001</p>
دادآور بخش مخابرات (Telecommunications Industry Ombudsman)	<p>دادآور بخش مخابرات به شکایات راجع به اینترنت، یا خدمات تلفن (اداره تلفن) و کار برای بهبود این خدمات رسیدگی می نماید.</p> <p>دادآور مخابرات می تواند برای رفع مشکلاتی به شرح ذیل کمک نماید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قرار داد های تلفنی • اشتباهات در قبض شما • مشکل با کارت های تلفنی • حاضر نشدن در سر قرار و یا از تکنیسین ها • اینترنت • تلویزیون پولی • بازاریابی یک شرکت از شما 	<p>یک برگه اطلاع رسانی پیرامون دادآور بخش مخابرات به 31 زبان در تارنمای ذیل موجود است: www.tio.com.au/publications/translations</p> <p>برای اطلاع بیشتر و صلاحدید، به 1800 062 058 زنگ بزنید و یا از تارنمای ذیل دیدن کنید: www.tio.com.au</p>	<p>فرم شکایت را به صورت آنلاین از www.tio.com.au/making-a-complaint گرفته و پر کنید.</p> <p>نامه شکایت خود را نوشته و به آدرس ذیل ارسال نمایید:</p> <p>Telecommunications Industry Ombudsman PO Box 276 Collins Street West Melbourne VIC 8007</p>



مراجعه به دادآور (آمبذمن)

اگر از نحوه ای که یک سازمان، شرکت یا کارفرما به شکایت شما پاسخ داده راضی نیستید، حق دارید به دادآور شکایت بنمایید. دادآور معمولاً از شما خواهد خواست تا فرم اختلاف را راجع به شکایت خود پر کنید. اگر از فرد مورد اعتمادی، مانند عضوی از خانواده یا یک مددکار اجتماعی هنگام تعامل با دادآور کمک می‌خواهید، باید فرمی را پر کنید که به آن شخص "اختیار اقدام" از جانب شما را بدهد.

وقتی شکایت خود را تسلیم می‌کنید، هر قدر می‌توانید همه جزئیات، از جمله کلیه اطلاعات ارائه شده هنگامی که شما به آن سازمان شکایت کردید را شرح دهید. تاریخ‌ها، زمان‌ها و محل‌های ذریبط با واقعه را هم شامل کنید.

اگر می‌خواهید پول شما را پس بدهند یا پولی بگیریید تا مشکل رفع شود، باید شرح دهید چه مبلغ می‌خواهید و این مبلغ را چگونه محاسبه کرده اید.

در نظر داشته باشید که گاهی از اوقات ممکن است فرایند رسیدگی به شکایت شما بسیار طولانی و پیچیده باشد.

گرفتن مترجم

وقتی که با همه دادآورهای ویکتوریا تماس می‌گیرید دسترسی رایگان به مترجم را خواهید داشت. آنها می‌توانند ترتیب حضور مترجم را بدهند، یا خودتان ترتیب این کار را بدهید. می‌توانید راجع به روال گرفتن مترجم از برگه اطلاعاتی یک اطلاعات بیشتری را بخوانید.

برای مترجم تلفنی، به 13 14 50 زنگ بزنید. برای اینکه مترجمی در محل ملاقات شما حضور یابد به شماره 1300 655 082 زنگ بزنید.

آمبذمن (دادآور)	چه کار می‌کنند	منابع و جزئیات تماس نحوه شکایت کردن	روال شکایت کردن
دادآور بخش ترابری عمومی  	این دادآور به شکایات راجع به ترابری عمومی، از جمله قطارها، ترم‌ها و اتوبوس‌ها رسیدگی می‌نماید. این دادآور می‌تواند به حل مسائل ذیل کمک نماید: <ul style="list-style-type: none"> • کارت‌های مایکی - Myki cards • تخفیف‌ها • ماشین‌های بلیت‌فروشی که درست کار نکنند • جمعیت بیش از حد یا لغو حرکت قطارها • مأمورین مسئول (کارمندان ترابری عمومی) • خدمات مشتری 	یک برگه اطلاع‌رسانی پیرامون دادآور بخش ترابری عمومی به هشت زبان به صورت آنلاین در دسترس می‌باشد: www.ptovic.com.au/images/documents/Translation_brochure.pdf برای اطلاع بیشتر و صوابدید، به 1800 466 865 زنگ زده و یا از تارنمای www.ptovic.com.au ذیل دیدن کنید.	در www.ptovi.com.au/make-a-complaint/complaint-form فرم آنلاین را پر کنید یک نامه شکایت نوشته و به آدرس زیر بفرستید: Public Transport Ombudsman PO Box 538 Collins Street West Melbourne VIC 8007
دادآور انرژی و آب  	به شکایات پیرامون شرکت‌های برق، آب یا گاز رسیدگی می‌نماید. این دادآور به شما در موارد زیر کمک می‌نماید: <ul style="list-style-type: none"> • یک شرکت کار خود را برای قطع یا وصل برق، آب یا گاز درست انجام نداده باشد • اشتباه در قبض شما • بازاریابی از شما توسط یک شرکت • تبدیل حساب شما از یک شرکت به شرکتی دیگر بدون اجازه شما • مشکل با تیر چراغ برق، و سیم و یا با لوله‌های گاز و آب. 	یک برگه اطلاع‌رسانی پیرامون دادآور انرژی و آب ویکتوریا به 31 زبان در تارنمای ذیل در دسترس می‌باشد: www.ewov.com.au/publications-and-media/translations برای اطلاعات بیشتر و صوابدید، به 1800 500 509 زنگ زده و یا از www.ewov.com.au دیدن کنید.	در www.ewov.com.au/complaints/complaint-form فرم شکایت آنلاین را پر کنید نامه شکایت را به آدرس زیر بفرستید: Energy and Water Ombudsman GPO Box 469 Melbourne VIC 8060

برای اطلاعات و پشتیبانی بیشتر

اگر مشکلی با یکی از ادارات دولتی داشتید، خدمات حقوقی/قانونی مردمی می توانند به شما به رایگان کمک نمایند. خدمات مردمی حقوقی/قانونی بسیار گرفتارند، بنا بر این، ممکن است برای ملاقات با آنان باید قراری معین کرده و قدری صبر کنید. قبل از مراجعه به قرار ملاقات خود تا آنجا که می توانید اطلاعات لازم را گردآوری کنید، و هر نوع مدرکی که مورد داشته باشند را با خود همراه داشته باشید. همچنین اگر به مترجمی نیاز دارید، به این خدمات مردمی حقوقی/قانونی قبل از قرار ملاقات خود اعلام کنید تا برای شما مترجم فراهم نمایند.

برای یافتن نزدیک ترین مرکز حقوقی/قانونی مردمی از www.fclc.org.au دیدن کنید.

این برگه اطلاع رسانی را Gabrielle Marchetti از Job Watch و Shifrah Blustein از Brimbank Melton Community Legal Centre بازنگری کرده اند.

عنوان پیشنهادی: اداره بهداشت زنان غرب 2016، برگه اطلاع رسانی دو: درک دادورها (آمبیزمن ها) و شکایت کردن، بهداشت زنان غرب، ملبورن



با این برگه اطلاع رسانی گزارش تحقیقاتی ارتقاء مشارکت اقتصادی و برابری زنان پناهنده و مهاجر (اداره بهداشت زنان غرب، 2016) ضمیمه شده است. گزارش تحقیقاتی کامل، یک خلاصه با زبان انگلیسی روان از یافته های این تحقیق و برگه اطلاع رسانی دیگری که برای کمک به زنان جامعه برای درک چگونگی ombudsman services (دادآور) هم در تارنمای ذیل موجود است: www.whwest.org.au/health-promotion/wellbeing/economicparticipation

© بهداشت زنان غرب 2016
www.whwest.org.au
تلفن: 03 9689 9588
نمابر: 03 9689 3861
ایمیل: info@whwest.org.au

