

Все государственные и муниципальные учреждения должны:

- принимать вас радушно
- проявлять к вам уважение
- обходиться с вами так же, как со всеми остальными
- учитывать культурные различия
- помогать вам разобраться в ваших правах.

Вы вправе пожаловаться на работу учреждения.

## Служба омбудсмена штата Новый Южный Уэльс

Наша задача – помогать всем жителям штата  
Новый Южный Уэльс.

Наша цель – справедливое отношение ко всем.  
Наши услуги бесплатны.

### Свяжитесь с нами



По телефону 02 9286 1000

По бесплатному номеру 1800 451 524

Оператор мобильной связи может взимать плату  
за звонок не из Сиднея.



[info@ombo.nsw.gov.au](mailto:info@ombo.nsw.gov.au)



При нарушениях слуха и речи:  
National Relay Service 133 677



Переводчик

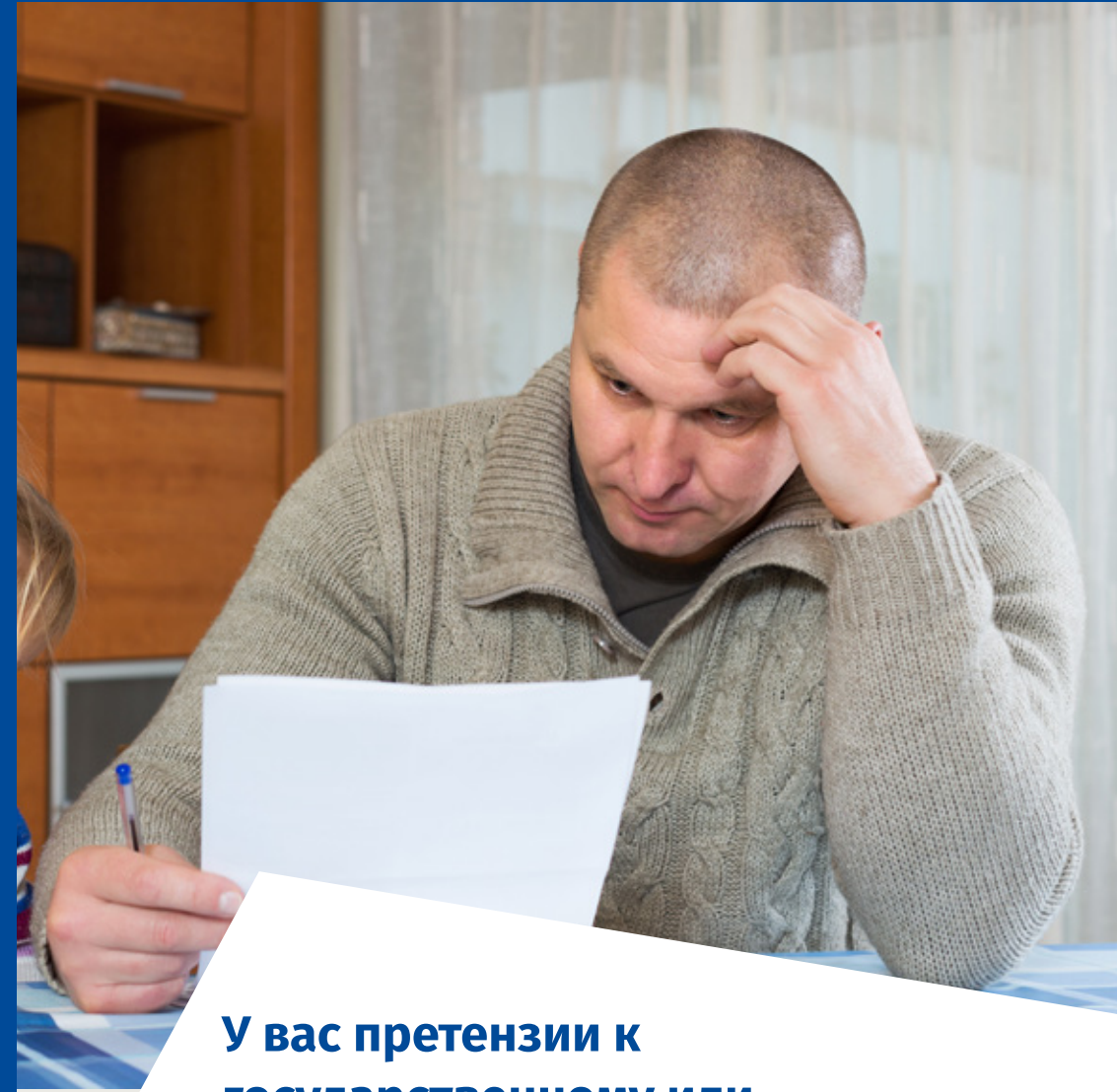
Шаг 1: Позвоните в службу переводов  
TIS 131 450

Шаг 2: Попросите соединить вас со  
Службой омбудсмена штата  
Новый Южный Уэльс - 9286 1000



[www.ombo.nsw.gov.au](http://www.ombo.nsw.gov.au)

ISBN: 978-1-925885-68-2



**У вас претензии к  
государственному или  
муниципальному учреждению  
штата Новый Южный Уэльс?**

**Может быть, вы уже пытались жаловаться, но это не помогло.**



**Возможно, Служба омбудсмена штата Новый Южный Уэльс сможет вам помочь.**



**Мы можем вам помочь:**

- отправить письмо в учреждение, к которому у вас претензия
- правильно выбрать адресата
- сформулировать желаемый результат рассмотрения жалобы.

**Мы можем:**

- запросить у вас все документы, относящиеся к претензии – например, вашу переписку с учреждением
- поговорить с учреждением, к которому у вас претензия
- поговорить с другими людьми, которые вам помогали.



**Считаете, что с вами обошлись несправедливо?**



**Вы пытались обращаться за помощью, но:**

- претензия не была урегулирована
- вам ничего не удалось узнать
- вам не объяснили ваши права.



**Сотрудники вам не помогли, или**

- с вами обходились грубо и пренебрежительно
- не было информации на вашем языке
- вам не предоставили переводчика.

Может оказаться, что те же претензии есть и у других. Мы работаем с учреждениями, чтобы повысить качество услуг для всех.