NORTHERN TERRITORY
Office of the
Public Guardian

Fact sheet

Malalamiko, masuala na tathmini

Karatasi ya ukweli (Swahili)

Katika karatasi hii ya ukweli

Una haki ya kuomba tukusikilize na kujibu masuala unayotulalamikia. Hii karatasi ya ukweli inafafanua:

Jinsi malalamiko yako yatakavyo sikilizwa	Unaweza kuzungumza na mfanyakazi ofisini au kuweza kuandika
KItu tutakachofanya	Hatua tutakazozichukua baada ya kusikia wewe

Unafanya namna gani malalamiko?

Ikiwa una wasiwasi juu ya kuwasiliana na Ofisi ya Ulezi wa Umma, tafadhali tupigie simu ili tuweze kuzungumzia. Ikiwa unataka kufanya malalamiko, tafadhali fuata hatua zifuatazo.

Wasiliana nasi, kwa maandishi kama inatakiwa

Unaweza kufanya malalamiko rasmi kwa Ofisi ya Ulezi wa Umma kwa:

- kuandika barua au barua pepe
- kupigia simu au kutupa faksi
- kufanya miadi ya kutuona kwenye ofisi yetu ya Darwin au Alice Springs
- kujaza fomu kwenye tovuti yetu.

Ni vizuri ukifanya malalamiko yako katika maandishi. Hii inatusaidia kupata muhtasari sahihi wa suala hilo. Lakini ikiwa huwezi kutuandikia, wafanyakazi wetu wanaweza kukusaidia.

Jumuisha taarifa zote tunazozihitaji

Tafadhali weka maelezo mengi iwezekanavyo ili kutusaidia kutatua malalamiko. Jaribu kusema:

- **Nini** kilitokea?
- **Lini** na **wapi** kilitokea?
- **Nani** alihusika?
- **Ni matokea yapi** ungependelea?

Ikiwa hufurahi na uamuzi wetu ambao ofisi yetu inafanya, unaweza kuomba kwamba uamuzi huo upitiwe. Tunaelezea hili kwenye ukurasa unaofuata.

Kitu tutakachokifanya?

Tutawaandikia ndani ya siku 10 za kazi baada ya kupokea malalamiko yako ili kuthibitisha kwamba tumepokea, na kuelezea mchakato.

Barua hiyo itajumuisha maelezo ya mawasiliano kwa mtu anayeshughulikia malalamiko yako.

Ili kuchunguza malalamiko yako, tuta:

- kutambua na kurekodi masuala vizuri
- kuamua hatua ya kuchukua.

Chukua hatua kama inatakiwa

Kama hatua Zaidi inatakiwa, tuta:

1. kukusanya na kupitia nyaraka au ushahidi
2. kutafuta na kurekodi habari kutoka kwa watu wengine, kama vile kwa kuhojiana nao
3. kuchambua habari tuliyo nayo.

Tunaweza kuwasiliana nawe, wafanyakazi wanaohusika na watu wengine kupata habari zaidi.

Tutakwambia matokeo

Tutaamua ikiwa tutaunga mkono, kukubaliana sehemu au kukataa malalamiko yako. Tutakuambia uamuzi wetu na kama kutakuwa na hatua yoyote ya kufuatilia.

Tunalenga kumaliza uchunguzi wote ndani ya siku 30. Kesi ngumu zinaweza kuchukua muda mrefu, na tutawajulisha kama hii inawezekana.

Ikiwa huna furaha na matokeo ya malalamiko yako, unaweza kuzungumza na Tume ya Malalamiko ya Huduma za Afya na Jumuiya ya Mkoa wa Kaskazini kwa 1800 004 474.

© Office of the Public Guardian, 2018

NORTHERN TERRITORY
Office of the
Public Guardian

Fact sheet

Kupitia Uamuzi wa Ulezi wa Umma

Karatasi ya ukweli (Swahili)

Katika karatasi hii ya ukweli

Kitu gani cha kufanya kama hukubaliani na maamuzi yetu	Omba 'Maelezo ya sababu' au kupitiwa upya
Jinsi gani tunapitia upya maamuzi	Hatua tunazopitia kama ukiomba pitio

Je unaweza kufanya nini ikiwa haufurahi na uamuzi?

Ikiwa hukubaliani na uamuzi ambao Ofisi ya Ulezi wa Umma imefanya, unaweza kuomba habari zaidi juu ya uamuzi huo. Hii ni tofauti na kufanya malalamiko.

Uliza 'Maelezo ya Sababu'

Taarifa ya Sababu inaelezea kile tunacho kizingatia wakati tulipofanya uamuzi, kama:

- mtu tuliyezungumza naye na maoni yake
- mahitaji ya kisheria ya *Sheria ya Ulezi ya NT ya Watu Wazima ya 2016* (*Guardianship of Adults Act 2016*)
- maslahi bora ya watu wazima
- chaguo la chini la njia za kuzuia.

Tutakutumia taarifa ndani ya siku 28 baada ya kupokea ombi lako.

Kuomba kupitiwa kwa maamuzi yetu

Ikiwa Maelezo ya Sababu haishughulikia matatizo yako, unaweza kuomba kupitiwa kwa uamuzi. Lazima ufanye hivyo kwa kuandika, na kusema:

- kwa nini unadhani uamuzi ni mbaya au haupo
- ni mambo gani muhimu yanayotakiwa kuangaliwa
- unataka matokeo gani.

Kinachotokea kwenye mapitio?

Kuhakikisha mapitio

Meneja mwandamizi atazingatia ombi lako na kuamua ikiwa mapitio yatatokea. Tutawaandikia ndani ya siku 10 za kazi baada ya kupokea ombi lako kukuambia kinachotokea.

Tutakwambia matokeo

Afisa mwandamizi ambaye hajahusika hapo awali atapitia tena uamuzi. Wao wataandika ripoti kwa Mlezi wa Umma, ambaye atakubali, atabadili au kukataa mapendekezo.

Tutakuambia matokeo kwa kuandika. Tunalenga kumaliza ukaguzi wote ndani ya siku 30. Kesi ngumu inaweza kuchukua muda mrefu, na tutawajulisha ikiwa tunadhani hii inawezekana.

Kuchukua tatizo mbele zaidi

Ikiwa hufurahi na matokeo ya mapitio, unaweza kupigia simu Mahakama ya Kiraia na Utawala ya Mkoa wa Kaskazini kwa 1800 604 622.

Ofisi ya Ulezi wa Umma

1800 810 979 (8 am mpaka 4 pm siku za kazi)

public.guardian@nt.gov.au

www.publicguardian.nt.gov.au

08 8942 6891

Ofisi yetu ya Darwin

Darwin Corporate Park, Building 3,
First Floor, 631 Stuart Highway Berrimah

PO Box 40596 Casuarina NT 0811

Ofisi yetu ya Alice Springs

Jalistan House, First Floor,
18 Parsons Street (cnr Todd Mall)

PO Box 721 Alice Springs NT 0871

© Office of the Public Guardian, 2018