

လျှပ်စစ်၊ ဓာတ်ငွေ့ သို့မဟုတ် ရေ ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင်နှင့် သင့်တွင် ပြဿနာရှိပါသလား။ စွမ်းအင်နှင့်ရေ အွန်ဘတ်စ်မင် (Ombudsman) ကိုဖုန်းခေါ်ပါ



စွမ်းအင်နှင့်ရေ အွန်ဘတ်စ်မင် အနောက်ဩစတြေးလျပြည်နယ် (The Energy and Water Ombudsman Western Australia) သည် လွတ်လပ်ပြီး ဘက်မလိုက်သော အဖွဲ့အစည်းတစ်ရပ်ဖြစ်ပြီး အနောက်ဩစတြေးလျပြည်နယ်ရှိ လျှပ်စစ်၊ ဓာတ်ငွေ့နှင့်ရေ ဖြန့်ချိပေးသည့်လုပ်ငန်းရှင်များနှင့် ပတ်သက်၍ မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းမှုများကို စုံစမ်းစစ်ဆေးပြီး ဖြေရှင်းပေးသည်။

ကျွန်ုပ်တို့၏ ဝန်ဆောင်မှုများမှာ အခမဲ့ဖြစ်သည်။

မည်သို့က ကျွန်ုပ်တို့ထံ တိုင်တန်းနိုင်သနည်း။

လျှပ်စစ်၊ ဓာတ်ငွေ့ သို့မဟုတ် ရေ ဝန်ဆောင်မှုများကို သုံးစွဲသည့် နေထိုင်သူ ဖောက်သည်များနှင့် စီးပွားလုပ်ငန်း ဖောက်သည်များတို့အပြင် ရေဝန်ဆောင်မှုကြောင့် ထိခိုက်ခံရသည့် အခြားသူများသည် နှုတ်ဖြင့်ဖြစ်စေ သို့မဟုတ် စာဖြင့်ရေးသား၍ဖြစ်စေ ကျွန်ုပ်တို့ထံ တိုင်တန်းနိုင်သည်။ သင့်အနေဖြင့် သင့်ကိုယ်စား ဆောင်ရွက်ပေးရန် မည်သူ့ကိုမဆို ခွင့်ပြုနိုင်သည်။

ကျွန်ုပ်တို့ထံ မည်သို့နှင့်ပတ်သက်၍ သင် တိုင်တန်းနိုင်သနည်း။

သင့်အနေဖြင့် ကျွန်ုပ်တို့၏ ဝက်ဘ်ဆိုက် www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater တွင်ဖော်ပြထားသည့် လျှပ်စစ်၊ ဓာတ်ငွေ့ နှင့် ရေ ဖြန့်ချိပေးသည့် လုပ်ငန်းရှင်များနှင့်ပတ်သက်၍ တိုင်တန်းနိုင်သည် သို့မဟုတ် သတင်းအချက်အလက်များအတွက် သင် ကျွန်ုပ်တို့နှင့် ဆက်သွယ်နိုင်သည်။

ကျွန်ုပ်တို့ထံ သင် မည်သည့်အချိန်တွင် တိုင်တန်းသင့်သနည်း။

ကျွန်ုပ်တို့အား မဆက်သွယ်မီ၊ သင် မကျေနပ်ချက်ကို လျှပ်စစ်၊ ဓာတ်ငွေ့ သို့မဟုတ် ရေ ဖြန့်ချိပေးသည့် လုပ်ငန်းရှင်နှင့် သင် ဖြေရှင်းရန် ကြိုးစားသင့်သည်။ အကယ်၍ သင် မကျေနပ်ချက်ကို ဖြေရှင်း၍ မရလျှင် သို့မဟုတ် မလျော်ကန်စွာ နှောင့်နှေးနေလျှင် သင် ကျွန်ုပ်တို့နှင့် ဆက်သွယ်နိုင်သည်။ သင့် မကျေနပ်ချက်မှာ (အထူး အခြေအနေများ မရှိလျှင်) ၁၂ လ မတိုင်မီ သင် သိရှိခဲ့သည့် အကြောင်းအရာ ဖြစ်ရပ်များဖြစ်ရမည်။

ကျွန်ုပ်တို့ စုံစမ်းစစ်ဆေးနိုင်သည့် အရာမှာ အဘယ်နည်း။

- လျှပ်စစ်၊ ဓာတ်ငွေ့ သို့မဟုတ် ရေ ဝန်ဆောင်မှုများ ဖြန့်ချိမှု- ဖြန့်ချိမှု၏ အရည်အသွေးနှင့် ယုံကြည်စိတ်ချရမှုအပြင် ရေသွယ်စီးဆင်းရေး၊ ရေလမ်းကြောင်းလွှဲပေးရေးနှင့် မိလ္လာရေမြောင်းလွှဲပေးရေး ဆောင်ရွက်မှုတို့အပါအဝင်ဖြစ်သည်။
- ကျသင့်ငွေတောင်းခံခြင်း- အငြင်းပွားသည့် ငွေတောင်းခံလွှာများ၊ အငြင်းပွားသည့် သုံးစွဲနှုန်းမီတာ ဖတ်ရှုခြင်း၊ အဖိုးအခများနှင့် အငြိမ်းစား လျှော့ပေါ့ငွေခံစားခွင့်များ အပါအဝင်ဖြစ်သည်။
- အကြွေးနှင့် ပေးချေငွေ - သီးခြား ဖောက်သည်တစ်ဦး၏ အခြေအနေများ ထည့်သွင်းစဉ်းစားပေးခြင်း အပါအဝင်ဖြစ်သည်။
- အကြွေး ပြန်လည်ရယူရေး - အကြွေး ကောက်ခံခြင်း အပါအဝင်ဖြစ်သည်။
- ဖြတ်တောက်ခြင်း - ဖြန့်ချိမှုကို ကန့်သတ်ခြင်း အပါအဝင်ဖြစ်သည်။
- ဝန်ဆောင်မှု ပုံမှန် ပေးချေငွေများ - လျှပ်စစ် သို့မဟုတ် ရေ ဝန်ဆောင်မှု စံနှုန်းများ မကိုက်ညီသည့်အတွက် မဟုတ်ပါ။
- ရောင်းဝယ်ဖောက်ကားခြင်း - ဓာတ်ငွေ့၊ လျှပ်စစ် သို့မဟုတ် ရေ ရောင်းချရန်အတွက်နှင့် ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင်များ အကြား အလွဲအပြောင်းလုပ်ရေးများ အပါအဝင်ဖြစ်သည်။
- မြေကွက်နှင့်ပတ်သက်၍ ပြဌာန်းဥပဒေအရ အခွင့်အာဏာကို အသုံးပြုမှု - လူတစ်ဦး၏ ပိုင်ဆိုင် မြေကွက်၊ အိမ်နီးချင်း မြေကွက် သို့မဟုတ် အိမ်တို့နှင့်ပတ်သက်၍ ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင်၏ အခွင့်အာဏာ အသုံးပြုမှု အပါအဝင်ဖြစ်သည်။
- လူတစ်ဦးကို သက်ရောက်မှုရှိသည့် ရေ ဝန်ဆောင်မှုများ - ဖောက်သည်များ မဟုတ်သည့်သူများ အပါအဝင်ဖြစ်သည်။

ကျွန်ုပ်တို့ စုံစမ်းစစ်ဆေး၍ မရနိုင်သည့် အရာမှာ အဘယ်နည်း။

- ဈေးနှုန်းများ သို့မဟုတ် အခွန်အကောက် ချမှတ်ထားခြင်း သို့မဟုတ် ဈေးနှုန်း ဖွဲ့စည်းပုံများအတွက် ဆုံးဖြတ်ခြင်း
- အစိုးရ မူဝါဒများ၏ ပါဝင်အကြောင်းအရာ
- ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင်၏ လျှပ်စစ်၊ ဓာတ်ငွေ့ သို့မဟုတ် ရေ ဝန်ဆောင်မှု လိုင်စင်ဖြင့် အကျိုးမဝင်သည့် စီးပွားဆိုင်ရာ လှုပ်ရှားဆောင်ရွက်မှုများ။
- တရားရုံး သို့မဟုတ် ခုံရုံး သို့မဟုတ် အွန်ဘတ်စ်မင် တစ်ရုံးမှ သုံးသပ်ရမည်ဖြစ်သော သို့မဟုတ် ယခင် ဆုံးဖြတ်ပြီးသော သို့မဟုတ် သုံးသတ်သည့် တိုင်တန်းမှုများကို တရားရုံး သို့မဟုတ် ခုံရုံးမှ စီရင်ဆုံးဖြတ်သင့်သည်။
- အာဏာပိုင် နောက်တစ်ခုက ကိုင်တွယ်စီရင်ရမည်ဟု ဥပဒေအရ ပြဌာန်းထားသည့် ကိစ္စများကိုသာ စီရင်ရမည်။

ကျွန်ုပ်တို့သည် သင် တိုင်တန်းချက်ကို အကယ်၍ ၎င်းမှာ သင့်အပေါ် ကိုယ်ရေးကိုယ်တာအားဖြင့် ဖြစ်ပွားသည့် သို့မဟုတ် ထိခိုက်သည့် တစ်စုံတစ်ရာ မဟုတ်လျှင် သို့မဟုတ် အဆိုပါ တိုင်တန်းချက်မှာ သို့မဟုတ် စုံစမ်းစစ်ဆေးမှုမှာ သို့မဟုတ် နောက်ထပ် စုံစမ်းစစ်ဆေးမှုမှာ မလိုအပ်လျှင် စုံစမ်းစစ်ဆေးပေးခြင်းကို ငြင်းပယ်နိုင်သည်။



သင် တိုင်တန်းသည့်အခါ ဘာဖြစ်မည်နည်း။

သင့် မကျေနပ်ချက်ကို ကျွန်ုပ်တို့ကိုင်တွယ်သည့်နည်းလမ်းမှာ ပုံတွင်ပြထားသည့်အတိုင်း ၎င်းကိုဖြေရှင်းရန် မည်သည့်လုပ်ရပ်များ လုပ်ခဲ့ပြီးသည့်အပေါ် မူတည်ပါသည်။

လျှပ်စစ်၊ ဓာတ်ငွေ့ သို့မဟုတ် ရေ ဖြန့်ချိပေးသူလုပ်ငန်းရှင်နှင့် ဦးစွာ အဆိုပါကိစ္စကို ကြိုးစားဖြေရှင်းရန် ကျွန်ုပ်တို့ သင့်အား တိုက်တွန်းပါမည်။ သင့် မကျေနပ်ချက် ဖြေရှင်း၍ မရနေသေးလျှင် ကျွန်ုပ်တို့ စုံစမ်းစစ်ဆေးပေးမည်ဖြစ်ပြီး ထိုကံသင့်သလို မကျေနပ်ချက်ကို ဖြေရှင်းရန် ကြိုးပမ်းပါမည်။

ကျွန်ုပ်တို့ စုံစမ်းစစ်ဆေးလျှင် ဘာဖြစ်မည်နည်း။

ကျွန်ုပ်တို့သည် ဘက်လိုက်မှုကင်းပြီး မည်သည့်အမှုသည်ဘက်အတွက်ဖြစ်စေ ဘက်လိုက်၍ လုပ်မပေးသည့်အပြင် ကျွန်ုပ်တို့၏ လုပ်ငန်းဖြစ်စဉ်များမှာ ရုံးလုပ်ထုံးဆန်ဆန်မဟုတ်ဘဲ ဖြစ်နိုင်သမျှ အချိန်မီ လုပ်ပါမည်။

သင့်စိုးရိမ်မှုများနှင့်ပတ်သက်၍ အကြောင်းအချက် ပိုမိုရယူရန် ကျွန်ုပ်တို့ ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင်ကို ဆက်သွယ်ပါမည်။ ကျွန်ုပ်တို့သည် အကြောင်းအချက်ပိုမိုရယူရန် သင့်ကိုလည်း ဆက်သွယ်နိုင်မည်ဖြစ်ပြီး သင်နှင့် ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင်တို့ ပြောဆိုမည့် အကြောင်းကို နားထောင်ပါမည်။

ကျွန်ုပ်တို့ အချို့အရာများကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားရမည်။ အောက်ပါတို့ အပါအဝင်ဖြစ်သည်-

- ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင်၏ ထိုကံသင့်သော ထိန်းချုပ်မှု မလုပ်နိုင်သည့် နောက်ကွယ်မှ ဖြစ်ရပ်များ၊ နှင့်
- စည်းမျဉ်းကြပ်မတ်ဌာနမှ ဖြန့်ချိသူအား လုပ်ရန်ညွှန်ကြားခဲ့သည့် လုပ်ရပ်များ။

စုံစမ်းရန် အချိန်ယူရမည့် အချိန်ကာလမှာ အမျိုးမျိုး ကွဲပြားနိုင်ပါသည်။ ပိုမို ရှုပ်ထွေးသည့် ကိစ္စများအတွက် သက်ဆိုင်သည့် အချက်အလက် အားလုံးကို စုဆောင်းရန်နှင့် စဉ်းစားရန် အချိန်အချို့ ကြာနိုင်ပါသည်။ သင့်ကိစ္စတွင် ဤသို့ကြာနေသည့်အခါ စုံစမ်းစစ်ဆေးနေစဉ် အတွင်း ကျွန်ုပ်တို့ သင့်အား ဆက်သွယ်ပါမည်။ သင့် မကျေနပ်ချက်မှာ သာမန်ထက် ပိုမိုအချိန်ကြာလျှင် ကျွန်ုပ်တို့၏ စုံစမ်းစစ်ဆေးရေး တိုးတက်မှုအခြေအနေကို သင့်အား တင်ပြရန် ကျွန်ုပ်တို့ သင့်အား ဆက်သွယ်လျက် နေပါမည်။

ကျွန်ုပ်တို့၏ မကျေနပ်ချက်ကို မည်ကဲ့သို့ ဖြေရှင်းပေးမည်နည်း။

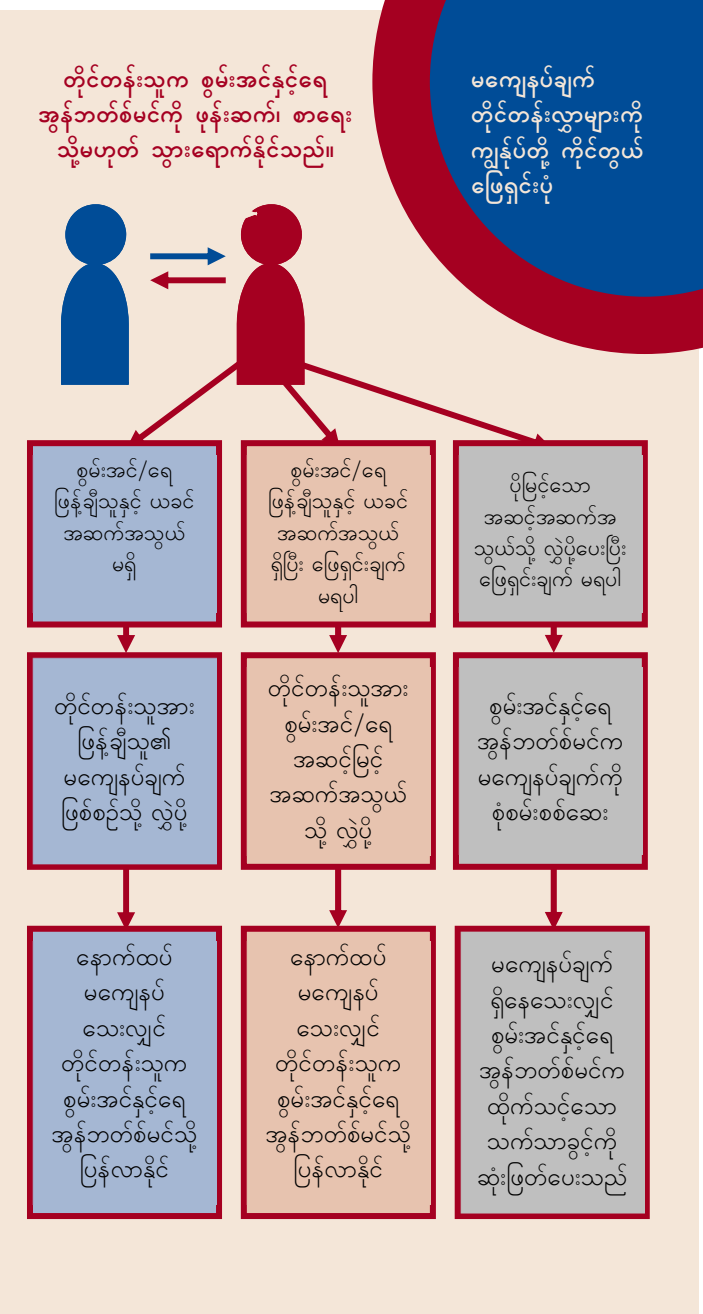
စုံစမ်းစစ်ဆေးစဉ်အတွင်း သင်နှင့် သင့် ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင်တို့အကြား နှစ်ဖက် သဘောတူညီချက်အားဖြင့် သင့် မကျေနပ်ချက်ကို ဖြေရှင်းရန်အတွက် အခွင့်အလမ်းများကို ကျွန်ုပ်တို့ ရှာဖွေပါမည်။ ဖြေရှင်းချက်တစ်ရပ်ကို သင် သဘောတူလျှင် ကျွန်ုပ်တို့ စုံစမ်းစစ်ဆေးမှုကို ပိတ်မည်ဖြစ်ပြီး သင့် မကျေနပ်ချက်ကို ပိတ်ပါမည်။

သင့် ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင်က သင်နှင့် ဖြေရှင်းချက်တစ်ရပ်ကို သဘောမတူနိုင်လျှင်-

- ကျွန်ုပ်တို့အနေဖြင့် သင့် မကျေနပ်ချက်မှာ အထောက်အထား မတင်ပြနိုင်သည့်ဟု မှတ်ယူနိုင်ပြီး သို့မဟုတ် ထိုကံသင့်သော ဖြေရှင်းချက်တစ်ရပ်ကို အခြေအနေများအရ ကမ်းလှမ်းခဲ့ပြီးဖြစ်သည်ဟု မှတ်ယူနိုင်ပြီး ကျွန်ုပ်တို့၏ စုံစမ်းစစ်ဆေးမှုကို ရပ်ဆိုင်းလိုက်ပါသည်။ သို့မဟုတ်
- အွန်ဘတ်စ်မင်အနေဖြင့် ပြဿနာကို ဖြေရှင်းရန်အတွက် ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင်အား လုပ်ရပ်တစ်ခုကို လုပ်စေရန် အာဏာသက်ရောက်စေသော ဆုံးဖြတ်ချက်တစ်ရပ်ကို ချမှတ်ပေးခြင်းအားဖြင့် သင့် မကျေနပ်ချက်ကို ဖြေရှင်းပေးကောင်း ပေးနိုင်ပါသည်။ အွန်ဘတ်စ်မင်တွင် ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင် သဘောတူညီချက်ဖြင့် ငွေတန်ဖိုး \$20,000 အထိ သို့မဟုတ် \$50,000 အထိ အာဏာသက်ရောက်သော ဆုံးဖြတ်ချက် ချမှတ်ရန် အခွင့်အာဏာရှိပါသည်။ ဖြန့်ချိသူလုပ်ငန်းရှင်သည် အွန်ဘတ်စ်မင်၏ ဆုံးဖြတ်ချက်ကို လိုက်နာရမည် သို့သော် သင့်အနေဖြင့် ဆုံးဖြတ်ချက်ကို လက်ခံရန်ဖြစ်စေ သို့မဟုတ် လက်မခံရန်ဖြစ်စေ သင် ရွေးချယ်နိုင်ပါသည်။ သင် ဆုံးဖြတ်ချက်ကို လက်မခံလျှင် သင့်အတွက် ရရှိနိုင်သော အခြား နည်းလမ်းများ တစ်ခုခုဖြင့် သက်သာခွင့်ကို သင် လျှောက်ထားနိုင်ပါသည်။

ကျွန်ုပ်တို့အား မည်သို့ ဆက်သွယ်မည်

သင် သတင်းအချက်အလက်အတွက် ကျွန်ုပ်တို့အား မေးမြန်းနိုင်သည် သို့မဟုတ် မကျေနပ်ချက်ကို နှုတ်ဖြင့်ဖြစ်စေ သို့မဟုတ် စာဖြင့်ရေးသား၍ဖြစ်စေ အောက်ပါ ဆက်သွယ်ရမည့်လိပ်စာအတိုင်း တင်သွင်းနိုင်သည် သို့မဟုတ် ကျွန်ုပ်တို့၏ ဝက်ဘ်ဆိုက်မှ အွန်လိုင်း ပုံစံကို သုံးနိုင်သည် သို့မဟုတ် ပုံစံကို စာရိုက်ထုတ်နိုင်ပါသည်။



Energy and Water Ombudsman Western Australia

Street Address: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (office hours 9:00am to 4:30pm)

Postal Address: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

Telephone: 08 9220 7588 Freecall: (free from landlines) 1800 754 004

Translating and Interpreting Service: 131 450 (for people who need an interpreter)

National Relay Service: 1800 555 660 quote 08 9220 7555 (for people with a voice or hearing impairment)

Email: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

Website: www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater

