

Muofisa ya bona za linonge za sicaba, Ombudsman, ubatisisa puso ya Mubuso, kungelelacwalo ni milonganyana, tutengo twa litolopo/minzi ni likampani za mubuso ze cwale ka Telecom ni Transnamib ni kutalima linonge za litukelo za butu kapa sibaka sa musebezi mwa Namibia. Haiba a fumana bufosi, uka buza sifosi kulukisa mafosisa kapa kutatulula butata. Muofisa wa linonge hana-ketululo, mi uteeleza kwa maneku kaufela mi hakuna ya kona kuicocomeza mwa musebezi wahae. Muofisa ya bona za linonge ubuluka kunutu ya linonge kaufela mi libizo la mutu ya fitisize nonge likona feela kuzibahazwa haiba litokwahala kutatulula taba (kamutala haiba liama tuwelo ya mutu kapa lituso zeñwicwalo).

Lukona kubatisisa nonge ya mina haiba iama za:

- Kusinya litukelo za butu
- Kusazamaisa hande, kamutala, haiba sibaka sa musebezi –
 - Singile nako ye telele kueza sesiñi
 - Hasisikalatelela milao ya sona
 - Si mi ketuluzi
 - Si mifile lizibiso ze fosahezi
 - Hasisikanga muhato kulatelela nzila ye lukile
 - Hasisikaminga hande, kamutala, haiba –
 - Hamusikafumana sebelezo kapa tuso ye ne muswanela kufumana kapa sebelezo ne iliyehile pili musikaifumana
 - Ne musinyehezwi masheleñi
- Za mwa sibaka
- Ku uzwiwa kwa masheleñi a sicaba ni maofisa baba sebelisa maswe liluo la sicaba

Haiba lupalelwa kubatisisa nonge, lukami eleza kuli mu-bonane ni babañwi baba kona ku mi tusa.

Mutu ufi ni ufi ukona kufitisa nonge yahae ku muofisa ya bona za linonge kusina kulifa sesiñwi. Mukona kufitisa nonge ya mina kakuñola (email, mañolo, fax), katefoni, mina bañi kasibili kuya kwa ofisi, kapa mwa nako ya miko-pano ya linonge ili nako yeo muofisa ya batisisa linonge ha potela litolopo mwa Namibia.

Ombudsman wa Namibia, 2011

Fokuñwi kukona kunga nako ye telele pili taba ya mina itatululwa bakeñi sa linonge zeñata ze fitiswa kwa ofisi mi hape lipatisiso fokuñwi ni zona za liyeha bakeñi sa kuli lizibiso ze tokwahala ha li fumanehi kapa halifitisiwi ku luna kanako.

Munavetakonakoni (Ombudsmani) kukonakona masivano gokuhamena egendeso lyEpangero, muna kwatere mo egendeso lyoyitata (nomunisipaliti), nondango donodoropa nonondandango nomalipakererongesefa gepangero ngamoomu Telecom naTransnamib, ntani nomasivano gokuhamena untu womuntu gomuntu ndi elipakerero nkenye eli moNamibia. Nsene ana gwana po epuko lyongandi, age kutantera ruha oro runa zono ru wapeke epuko olyo ndi kukohonona po udigu owo. Munaveta-konakoni (Ombudsmani) kapi a hamene kombinga zongandi age hena kupurakena komaruha nagenye gesanseko ndi gesivano ano nagumwe si gokuvhura kundonganesa ndi kulivhonga moy-irugana yaOmbudsmani. Ombudsmani masivano nagenye kugat-ambura ko pahuguvareso ano edina lyomusivani kulidivisa ntudi nsene kuna kara hepero mokukohonona po udigu (pasihonena nsene kuna hamene nzambi zomuntu ogo ndi mauwa tupu nkenye aga, ngo.ngo.)

Ose kuvhura kukonakona esivano lyoge nsenekuna hamene ko-:

- Etaguruko lyonompango dountu womuntu
- Egendeso momudona, ngwe.a. nsene elipakerero lyongandi -
 - Li gusa siruwo sosire unene mokurugana ko sintu
 - Kapi Iya kwama nompango dalyene ndi veta
 - Kwa ku tekura kapisi mouhunga
 - Kwa ku pa mapukururo gepuko
 - Kapi Iya tura po etokoro pankedi zouhunga
 - Kwa ku rugana udona wongandi, ngwe.a. nsene ove -
 - Kapi wa gwana eruganeno ndi uwa ou wa kuwaperandi kwa kere po malirango komeho zokugwanauwa wangoso
 - Kwa zumbanesere yimaliva
- mbumbura
- widi woyimaliva yombunga (yepangero) neruganeso momudona emona lyepangero kovanamberewa

Nsene kapi tuna kuvhura kukonakona esivano lyongandi, natu ku likida komuntu ogu na vhura kukuvatera.

Ombudsman wa Namibia

Nkenye ogu muntu kuvhura kutuma esivano lyendi komberewa zaOmbudsmani pwa hana yifutwa yongandi. Esivano kuvhura kulituma patjango (etumo pakompiuta (email), nombilive, nofakisi), pangodi, kuza nyamoge koMberewa nkenye ezi zaOmbudsmani, ndi posiruwo soyigongi eyi ayi kara ko apa vakonakoni woMbere-wa zaOmbudsmani ava dingura nodoropa dononzi moNamibia.

Ombudsman wa Namibia, 2011

Poyiruwo yimwe kuvhura kugusa siruwo sosire komeho zokuko-honona po udigu wongandi, yeeyi kutambura masivano gomanzi ntani makonakono pamwe kuliranga, morwa mapukururo gohep-ero gokutunda komavega ndi malipakerero aga tuna tumbura oku keguru, kapi aga moneka noureru ndi kapi atu ga gwana mo-siruwo sohepero.

Die Ombudsman ondersoek klagtes rakende die administrasie van alle Regeringsinstansies, insluitende plaaslike owerhede en semi-staatsinstellings soos byvoorbeeld Telecom en Transnamib, asook klagtes oor menseregte-skendings deur enige persoon of instansie in Namibië. As hy bevind dat daar iets verkeerd is, sal hy die skuldige party vra om regstellende aksie te neem of die probleem op te los. Die Ombudsman kies nie kant nie en luister na albei kante van `n saak; geen persoon mag inmeng in die werk van die Ombudsman nie. Die Ombudsman behandel alle klagtes as vertroulik en die naam van `n klaer sal slegs bekendgemaak word indien dit noodsaaklik is vir die oplossing van `n probleem, byvoorbeeld as die probleem gaan oor `n salaris of ander byvoordele.

Ons kan `n probleem ondersoek as dit gaan oor -

- die skending van menseregte
- wanadministrasie, bv. as `n instansie -
 - te lank neem om iets te doen
 - nie sy eie reëls en regulasies nakom nie
 - iemand onregverdig behandel
 - iemand van die verkeerde inligting voorsien
 - `n besluit op die verkeerde manier neem
 - iemand te na kom, bv as `n persoon -
 - nie die diens of voordeel kry waarop die persoon geregtig is nie of as daar `n onnodige vertraging is voordat die persoon die diens of voordeel kry
 - `n finansiële verlies gely het
- die omgewing
- diefstal of misbruik van staatsgeld of eiendom deur amptenare

Ombudsman wa Namibia, 2011

Indien ons om die een of ander rede nie `n klagte kan ondersoek nie, sal ons u verwys na iemand wat dalk wel behulpsaam kan wees.

Ombudsman wa Namibia, 2011

Enige persoon kan gratis `n klagte by die Ombudsman aanhangig maak en klagtes kan skriftelik (per e-pos, brief of faks), telefonies of persoonlik by enige van die Ombudsman kantore voorgelê word, asook tydens klagte-inname klinieke wanneer ondersoekbeamptes van die kantoor die meeste dorpe in Namibië een of meer kere per jaar besoek.

Ombudsman wa Namibia, 2011

Dit mag by tye lank neem om sake op te los omdat baie klagtes ontvang word en ondersoeke word somtyds vertraag omdat inligting wat vanaf die bostaande instansies aangevra word, nie gereidelik beskikbaar is nie of nie binne `n redelike tydperk voorsien word nie.

Die Aufgabe des Ombudsmans ist, Beschwerden über die Verwaltung in allen Regierungsinstanzen, Halbstaatlichen Instanzen, Lokalbehörden und Privatinstanzen /Personen (nur bei Verstoss gegen die Grundrechte), zu untersuchen. Wenn er etwas Falsches findet, kan er Vorschläge zur Behebung des Problems machen. Beschwerden, die vor den Ombudsman gebracht werden, werden vertraulich behandelt under der Name des Klägers wird nur dann bekannt gegeben, wenn es unbedingt notwenig ist, um die Sache zu klären (zum Beispiel wenn es um das Gehalt oder die Diensvorteile des Klägers geht, usw.)

Wir können Beschwerden untersuchen, wenn sie das folgende betreffen:

- Verletzung der Grundrechte
- Misswirtschaft, z.B. wenn eine Instanz –
 - zu lange braucht, um etwas zu erledigen
 - nicht nach ihren eigenen Regeln oder dem Gesetz handelt
 - ungerechte Behandlung
 - falsche Informationen gegeben hat
 - eine Entscheidung nicht aufgrund richtiger Vorgehensweise getroffen hat
 - ihnen Ungerechtigkeit wiederfahren lässt , z.B. wenn Sie –
 - nicht den Dienst oder Vorteil, auf den Sie berechtigt sind, empfangen oder nur mit Verzögerung
 - finanziellen Schaden erlitten haben
- Verletzung der Umwelt
- Diebstahl von öffentilichen Geldern und Missbrauch öffentilichen Eigentums durch Beamte

Ombudsman wa Namibia, 2011

Obwohl wir nicht befugt sein mögen, eine beschwerde zu untersuchen, werden wir Sie an die richtige Instanz weiterleiten.

Ombudsman wa Namibia, 2011

Irgendjemand kann unentgeltlich eine Beschwerde beim Ombudsman einreichen. Eine Beschwerde kann schriftlich (e-mail, brief oder fax), telefonisch oder persönlich im Büro des Ombudsmans abgegeben werden.

Ombudsman wa Namibia, 2011

Das Untersuchungsverfahren kann, aufgrund der grossen Menge an eingehenden Beschwerden, sehr lange dauern oder sich verzögern, da oftmals benötigte Informationen nicht leicht zugänglich sind oder sofort weitergeleitet werden.

Die Aufgabe des Ombudsmans ist, Beschwerden über die Verwaltung in allen Regierungsinstanzen, Halbstaatlichen Instanzen, Lokalbehörden und Privatinstanzen /Personen (nur bei Verstoss gegen die Grundrechte), zu untersuchen. Wenn er etwas Falsches findet, kan er Vorschläge zur Behebung des Problems machen. Beschwerden, die vor den Ombudsman gebracht werden, werden vertraulich behandelt under der Name des Klägers wird nur dann bekannt gegeben, wenn es unbedingt notwenig ist, um die Sache zu klären (zum Beispiel wenn es um das Gehalt oder die Diensvorteile des Klägers geht, usw.)

Wir können Beschwerden untersuchen, wenn sie das folgende betreffen:

- Verletzung der Grundrechte
- Misswirtschaft, z.B. wenn eine Instanz –
 - zu lange braucht, um etwas zu erledigen
 - nicht nach ihren eigenen Regeln oder dem Gesetz handelt
 - ungerechte Behandlung
 - falsche Informationen gegeben hat
 - eine Entscheidung nicht aufgrund richtiger Vorgehensweise getroffen hat
 - ihnen Ungerechtigkeit wiederfahren lässt , z.B. wenn Sie –
 - nicht den Dienst oder Vorteil, auf den Sie berechtigt sind, empfangen oder nur mit Verzögerung
 - finanziellen Schaden erlitten haben
- Verletzung der Umwelt
- Diebstahl von öffentilichen Geldern und Missbrauch öffentilichen Eigentums durch Beamte

Ombudsman wa Namibia, 2011

What does the Ombudsman do? Omukonakoni woimbuluma yovakwanepangelo ohalongo shike?

O ‘ombudsman’ (omukondonone womananeno wohoromende) I ungura tjike? Tare-eb ta Ombudsman na di? Yisinke a rughana Ombudsman?

Za eza muofisa ya talima za linonge za sicaba? Wat doen die Ombudsman? Was tut der Ombudsman?

Ombudsman wa Namibia, 2011

The Ombudsman investigates complaints about the administration of Government, including municipalities, town/village councils and parastatals such as Telecom and Transnamib, as well as human rights complaints against any person or institution in Namibia. If he finds something wrong, he will ask the guilty party to correct the mistake or to solve the problem. The Ombudsman does not take sides and will listen to both sides of the story and no-one can interfere in the work of the Ombudsman. The Ombudsman will treat all complaints confidentially and the name of a person who complained will only be revealed if necessary to resolve the matter (for instance if it concerns the person’s salary or other benefits, etc.)

We can investigate your complaint if it is about:

- human rights violations
- maladministration, eg. if an institution -
 - * took too long to do something
 - * did not follow its own rules or the law
 - * treated you unfairly
 - * gave you wrong information
 - * did not make a decision in the correct way
 - * caused an injustice to you, eg. if you -
 - did not get a service or benefit you were entitled to or there was a del ay before you got it
 - suffered financial loss
- the environment
- theft or misuse of public money or public property by officials

If we cannot investigate a complaint, we will refer you to someone who may be able to help you.

Any person can submit a complaint to the Ombudsman free of charge. A complaint can be submitted in writing (email, letters, faxes), by telephone, personally at any of the Offices, or during complaint intake clinics when investigators of the Ombudsman visit most of the towns in Namibia.

It may sometimes take long before a matter is resolved because a lot of complaints are received and investigations are sometimes delayed because information requested from the institutions mentioned above is not readily available or forwarded to us within a reasonable time.

Ombelewa yoOmbudsman ohai konakona omanyenyeto e na sha newiliko meembelewa depangelo, mwa kwatelwa eembelewa doomuni. Omalelo eedoolopa/omikunda noikondo ya nyama kepangelo ngaashi Telecom naTransnamib osho yo omanyenyeto e na sha noufemba womunhu ile noshiputudilo shonhumba shomoNamibia. Ngeenge Ombelewa yoOmbudsman oya mono po epuko la sha ohai pula nakuninga epuko olo e li wapaleke ile a kandule po oupyakadi oo. Ombelewa yoOmbudsman kai na olwaamaminga ndele ohai pwiilikine omahokololo okudja keembinga adishe nopehe na nande oumwe he lidopo moilonga yayo. Ombelewa yoOmbudsman ohai kaleke omanyenyeto aeshe meholeko nedina lomunhu ou a tula mo enyenyeto ohali hololwa ashike ngeenge sha pumbiwa opo ku kandulwe po oupyakadi wonhumba (ngaashi ngeenge pamwe oshi na sha nande onondjabi yomunhu ile omauwa aye amwe.

Ohatu dulu okukonakona enyenyeto loye ngeenge oli li kombinga:

- Yepiyaaneko loufemba womunhu
- Ewiliko lihe li mondjila, ng. ngeenge nande oshiputudilo-
 - * Osha kwata efimbo lile sha pitilila mokuninga oshinima shonhumba
 - * Inashi shikula eeveta dasho vene ile omhango ei ya tulwa po
 - * Otashi ku ningi nai
 - * Oshe ku pa ouyelele wa puka
 - * Inashi landula omukalo u li mondjila mokuninga etokolo lonhumba
 - * Oshe ku ningila sha shihe li pauyuki, ng ngeenge nande –
 - Ino pewa omayakulo ile omauwa oo wa li u na oku kala wa pewa ile pe na ekateko la sha
 - Owa kanifa oimaliwa yoye
- Omudingonoko
- Oumbudi woimaliwa ile elongifonai lomaliko epangelo kovanambelelwa

Ngeenge itatu dulu okukonakona enyenyeto olo, ohatu ku tumu komunhu oo ta dulu oku ku vatela.

Omunhu keshe ota dulu okuyandja enyenyeto laye kEembelewa dOmbudsman oshali. Enyenyeto otali dulu okuyandjwa pamushangwa (oimaila,ombilive, ofaksa) pangodi, paumwene mombelewa yetu keshe ile pefimbo ovanaailonga vomombelewa yoOmbudsman tava talele po eedoolopa moNamibia.

Efimbo limwe ohashi dulika omakonakono a kwate efimbo lile opo oupyakadi u kandulwe po molwaashi omanyenyeto mahapu ohaa yakulwa ndee omakonakono ohaa ka ningwa kwa toka shaashi ouyelele ou tau pulwa okudja koiputudilo ya tumbulwa pombada kau po ile pamwe inau monika pefimbo.

Ovakondonone Uorupa Ruondjeverero Joukohoko Uoviungura vyohoromende (Ombudsman) vena ouzeu ohunga nomaunguriro Uohoromende, mumuna ozongemainde, ovihuro/ novitata vyomaturiro omatiti nauina ozonganda ozohinga kohoromende tjimuna o Telecom nauina o Transnamib, nauina otupa tutukuramenapo ousemba uoundu tuna ouzeu ohunga nomundu ngamua poo otupa mo Namibia. Tjipamunikua apena otjina tjitjiheri naua, mamuningirua komunandjo okutuna ondataziro ndjo poo okujeta omazengururiro kouzeu mbo. Omutjevere Uoukohoko Moviungura vyohoromende (Ombudsman) kena omunda kumakarere nu maenene okupuratena kominda avijevari mbina otjihungiriro nu uina kapena ngumaso okurirunga moviungura Vyomutjevere Uoukohoko Moviungura vyohoromende (Ombudsman). Omutjevere Uoukohoke Uoviungura vyohoromende matjitindi omauzeu aehe otjoviundikua nu uina ena romurapote karina kutjukisiua tjeri ohepero okuzengurura otjinenge (rumue tjimatjikende ondjabi jomasutiro uomundu poo ouua uarue, nanao.)

Matujenene okukondonona ouzeu uoje tjeri ohunga:

- ondombero jousemba uoundu
- omananeno omavi, otjisanekero, ndovazu orupa-
 - * ruakambura orure okutjita otjina
 - * karukongorere omazeva jaro oruni poo oveta
 - * ruekutjindi navi
 - * ruekupe ondjivisiro joposyo
 - * karutoorere ongurameno momuhunga omusemba
 - * ruekutjindi pendje noveta, otjisanekero, ndovazu ove-
 - tjihamuine otjiungura poo ouua mbuuaso okutja uamunu poo pari omaombisiro amokamuna
 - uamuna ombandjarero jotjimariva
- ongaro
- omavakero uotjimariva tjotjiuana nauina omaungurisiro omavi uouini uotjiuana

Ndovazu katuna kujenene okukondonona ouzeu, matukuhindi komundu ngamaenene okukuvatera.

Omundu ngamua auhe maenene okuhitisa ondjemeno ko Mutjevere Uoukohoke Uoviungura vyohoromende (Ombudsman) nokuhina ombimbo jotjisuta. Omarapotero majenene okujendjua momatjangua (okuhindua norungozi, ombapira, o faxes), mongoze, koundu uoje pukangamua omberoo jo Posa, poo moruveze roumarapotero pokangamua oruveze roumapangero ndovazu ovakondonone Uomutjeverero Uoukohoko Uoviungura vyohoromende mavevarura ovihuro mo Namibia.

Rumue mapeja apekambura orure ngunda ouze auhijazengururua mena romarapotero omengi ngejenena okujakurua nauina omakondononeno jejenena okuuombisiua mena rozondjivisiro ndeningirua indee kazejamunika poo kazejahindua kuete moruveze nduapuire.

Ombudsmani ge #hâhub di #gae#gui-|gaub ai hâ !gomsina ra ôa!gao, hîa !a!khomâidi, !a tsî !garo!a |awema!nandi tsî #hâhub #nui#gadi ai hade !kho#gahâna, ai||gaus ase, Telekom tsî Transnamib hâra, tsî ||Khadi khoesi ai#hânugu ai hâ !gomsin hîa ma khoe I hoa I tamas ga io #nui#ga I Namibiab !nâ I !oa ai hâna. ||îb ni xu I hîa tsu-e ni ho!âs ga, ob ge ||îba ||na !khais !nâ |hawixase ra ho-e !nabsa, ||na da-sasa ni !gâ!gâi tamas ga io ||na !gomsiba oresa ni hobase isa ni #gan. Ombudsmani ge ||khadi |kha|!hûi tama tsî ||natimis ai hoa |khakha ||na #hâsas dikha ni !gâ tsî I ge |guis khemi I khoe I tsîna Ombudsmani di sîseni !nâ #gowesen tite. Ombudsmani ge ||khadi hoa !gomsina ||kho||khosa tamas ga io sâusa |gaub !nâ ni sîsen#am tsî I ge ||khadi ||nati I khoe I hîa !gomsin-e go a ||gui I di |onsa, #hâbasa I ga ||aeb !nâ |gui ni mâ!kharuhe, ||na !gomsin-e oresa ni hobase is !aroma (ai||gaus ase I ga ||na khoe I di !kho!oa maris tamas ga io nau domdore-|gaun tsî ga hâna a tsâ|kha soab !nâ.)

Sida ge sa !gomsiba, saora !aromadi soab !nâ ni ôa!gao:

- Khoesi #hânuga !û#ams
- #Hânu tamase #gae#guis, ai||gaus ase I ga #nui#ga-e -
 - * Xu e dis !aroma kaise kaxuse a u o
 - * ||î I di #hunuma ||aragu tamas ga io #hanuga sao tama Io
 - * #hanu tamase sîsen-u tsî o
 - * #hanu tama #an#ande a mâ tsî io
 - * Ga #hanu tama |gaub !nâ mî|gui-e a di soab !nâ
 - * Ga #hânu-o!nâsiba sa !oa ai a di o, ai||gaus ase. Its ga -
 - !oaba I tamas ga io domdore I hîa satsa #âibasa-e ho tama I o tamas ga io I ga !kho!oats nis ai !â a !onkhao soab !nâ
 - Marisi #oa!nâde !kharu!nâ o
- #Namipeba
- |hûhâsib marina !naris tsî ||khadi mâisan di |hûhâsib xuna #hânu tamase sîsen-us

Sida ni sa !gomsin-e ôa!gao ||oas ga, oda ge satsa |nî khoe I hîa ni huitsi ||kha I ||ga ni sî !kharu.

Mâ khoe I hoa I ge !gomsin-e, mario!nâse Ombudsmani beros ||ga a sî!kharu ||kha. ||Na !gomsin I ge xoa!omi |gaub (e-pos, sî#khânis, fax) |gaugu !nâ a sî!kharuhe ||kha, ||â||awab !nâus gas tamas ga io aitsâma mâ I ga bero o si a mâ#gahé ||kha, tamas ga io !gomsina hares !aroma ra dihe ||aeb !nâ a mâ!kharuhe ||kha, ||naban ôa!nâ-aon hîa Ombudsmani di bros |khapa xu hâna !nasa !adi Namibiab !nâ hade ra sari ||aeb !nâ.

|Nî ||aena I ge kaxuse a u||kha ||na !gomi I oresa ni hobahes aii!â, ||naba I #ôuna !gomsina ra !kho!oahes a xui-ao tsî I ge ôa!gaode |nî ||aena ra !onkhao-gaihe, #hâbasa #an#andi hoa ||ae ho-e ||Kha tama ra is a xui-ao tamas ga io sida ||ga #âibasa ||aen !nâ ra si!kharuhes a xui-ao.

Where to find us:

Windhoek

Private Bag 13211

Cnr of Feld and Lossen Streets

Tel.: 061-2073111

Fax: 061-220550 (Ombudsman)

Fax: 061-226838 (Investigations)

Fax: 061-305799 (Administration)

Email: office@ombudsman.org.na

Keetmanshoop

PO Box 890

Cnr of Second Street and Sam Nujoma Avenue

Tel.: 063-221028

Fax: 063-221030

Oshakati

PO Box 2658

Magistrate’s Court Building, Main Street

Tel.: 065-224638

Fax: 065-224605

Swakopmund

Magistrate’s Court Building, Mungunda Street

Tel.: 064-406834

Fax: 064-406833

www.ombudsman.org.na