

Muofisa ya bona za linonge za sicaba, Ombudsman, ubatisisa puso ya Mubuso, kungelelacwalo ni milonganya, 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 hanaketululo, mi uteeleza kwa maneku kaufela mi hakuna ya kona kuicocomeza mwa musebezi wahae. Muo sa 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 IAMAZA:

- Kusinya litukelo za butu
- Kusazamaisa hande, kamutala, haiba sibaka sa musebezi
 - * Singile nako ye telele kueza sesiñi
 - * Hasisikalatelela milao ya sona
 - * Si mi ketulizi
 - * Si mi le lizibiso ze fosachezi
 - * Hasisikanga muhato kulatelela nzila ye lukile
 - * Hasisikaminga hande, kamutala, haiba
 - Hamusikafumana sebelezo kapa tuso ye ne mus-wanela kufumana kapa sebelezo ne iliyehile pili musikaifumana
 - Ne musinyehezwi masheleñi
 - Za mwa sibaka
 - Ku uzuwiwa kwa masheleñi a sicaba ni mao sa baba sebelisa maswe liluo la sicaba

Haiba lupalelwa kubatisisa nonge, lukami eleza kuli mubonane 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), kateleponi, mina bañi kasibili kuya kwa ofisi, kapa mwa nako ya miko-pano ya linonge ili nako ye muo sa ya batisisa linonge ha potela litolopo mwa Namibia.

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 hali tiswi ku luna kanako.

Munavetakonakoni (Ombudsman) kukonakona masivano gokuhamena egendeso lyEpangero, muna kwatere mo eg- endeso lyoyitata (nomunisipaliti), nondango donodoropa nonondandango nomalipakererongese fa 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 (Ombudsman) kapi a hamene kombinga zongandi age hena kupurakena komaruba nagenye gesaneko ndi gesivano ano nagumwe si gokuvhura kundonganesa ndi kulivhonga moy- irugana yaOmbudsman. Ombudsmani masivano nagenye kugat- ambura ko pahuguvarreso ano edina lyomusivani kulidivisa ntudi nsene kuna kara hepero mokukohonona po udigu (pasihonena nsene kuna hamene nzambi zomuntu ogo ndi mauwa tupu nke- nye 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 lya kwama nompango dalyene ndi veta
 - * Kwa ku tekura kapisi mouhunga
 - * Kwa ku pa mapukururo gepuko
 - * Kapi lya tura po etokoro pankedzi zouhunga
 - * Kwa ku rugana udonia 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 kukuvalera. Nkenye ogu muntu kuvhura kutuma esivano lyendi komberewa zaOmbudsmani pwa hana yifutwa yongandi. Esivano kuvhura ku- lituma patjango (etumo pakompiuta (email), nombilive, nofakisi), pangodi, kuza nyamoge komberewa nkenye ezi zaOmbudsmani, ndi posiruwo soyigongi eyi ayi kara ko apa vakonakoni woMberewa zaOmbudsmani ava dingura nodoropa dononzi moNamibia. Poyiruwo yimwe kuvhura kugusa siruwo sosire komeho zokuhonona po udigu wongandi, yeeyi kutambura masivano gomanzi ntani makonakono pamwe kuliranga, morwa mapukururo gohepero gokutunda komavega ndi malipakerero aga tuna tumbura okukeguru, 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 noodaakklik 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

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

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

Dit mag by tye lank neem om sake op te los omdat baie klagtes ontvang word en ondersoek word somtys ver- traag omdat inligting wat vanaf die bestaande instansies aangevra word, nie geredelik 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, kann er Vorschläge zur Behebung des Problems machen. Beschwerden, die vor den Ombudsman gebracht werden, werden vertraulich behandelt unter der Name des Klägers wird nur dann bekannt gegeben, wenn es unbedingt notwendig ist, um die Sache zu klären (zum Beispiel wenn es um das Gehalt oder die Dienstvorteile 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 – nanzielten Schaden erlitten haben
- Verletzung der Umwelt
- Diebstahl von öffentlichen Geldern und Missbrauch öffentlichen Eigentums durch Beamte

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

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.

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.

**WHAT DOES THE OMBUDSMAN DO?
OMUKONAKONI WOIMBULUMA YOVAKWANE PANGELO OHALONGO SHIKE?
O 'OMBUDSMAN' (OMUKONDONONE WOMANANENO WOHOROMENDE) I UNGURA TJIKE?
TARE-EB TA OMBUDSMAN NA DI?
YISINKE A RUGHANA OMBUDSMAN?
ZA EZ A MUO SA YA TALIMA ZA LINONGE ZA SICABA?
WAT DOEN DIE OMBUDSMAN?
WAS TUT DER OMBUDSMAN?**



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 delay before you got it
 - suffered financial loss
 - the environment
 - mismanagement 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.

Obilewa yoOmbudsman ohai konakona omanyenyeto e na sha newiliko meembelewa depangelo, mwa kwatela eembelewa doomuni. Omalelo eedoolopa/omikunda noikondo ya nyama kepangelo ngaashi Telecom naTransnamib osho yo omanyenyeto e na sha noufemba wormunhu 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 olwaamambinga ndele ohai pwilkine omahokolo 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:

- Yopiyaaneko loufemba womunhu
- Ewili lihe li mondjila, ng. ngeenge nande oshiputudilo-
 - * Osha kwata e mbo lile sha pitilila mokuninga oshinima shonhumba
 - * Inashi shikula eeveta dasho vene ile omhangoo 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 kovanambelewa

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

Omuhu keshe ota dulu okuyandja enyenyeto laye kEem-belewa dOmbudsman oshali. Enyenyeto otali dulu okuyandja pamushangwa (oimaila,ombilive, ofaksa) pangodi, paumwene mombelewa yetu keshe ile pefimbo ovaniilonga vomombelewa yoOmbudsman tava talele po eedoolopa moNamibia.

Efimbo limwe ohashi dulika omakonakono a kwate efimbo lile opo oupyakadi u kandulwe po molwaashi omanyenyeto ma-hapu ohaa yakulwa ndee omakonakono ohaa ka ningwa kwa toka shaashi ouyelele ou tau pulwa okudja koiputudilo ya tum-bulwa pombera 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 ozo-hinga kohoromende tijimuna o Telecom nauina o Transnamib, nauina otupa tutukuramenapo ousemba uoundu tuna ouzeu ohunga nomundu ngamua poo otupa mo Namibia. Tjipamunikua apena otjina tjtjiheri naua, mamuningirua komunandjo okutuna ondataiziro ndjo poo okujeta omazenguriro kouzeu mbo. Omutjeverere Uoukohoko Moviungura vyohoromende (Ombudsman) kena omunda kumakare nu maenene okupuratena kominda avijevarei mbina otjhingiriro nu uina kapena ngumaso okurirunga moviungura Vyomutjeverere Uoukohoko Moviungura vyohoromende (Ombudsman). Omutjeverere Uoukohoko Uoviungura vyohoromende matjintindi omauzeu aehe otjoviundika nu uina ena romurapote karina kutjkisia tjeri ohepero okuzengurura otjinenge (rumue tijimatikende ondjambo jomasutiro uomundu poo ouua varue, nanao.)

MATUJENENE OKUKONDONONA OUZEU UOJE TJERI OHUNGA:

- ndombero jousemba uoundu
- omananeno omavi, otjisasanekero, ndovazu orupa-
 - * ruakambura orure okutjita otjina
 - * karukongorere omazeva jaro oruni poo oveta
 - * ruekutjindi navi
 - * ruekupe ondjivisiro joposyo
 - * karutoorere ongurameno momuhunga omusemba
 - * ruekutjindi pendje noveta, otjisasanekero, ndovazu ovetihamuine otjiungura poo ouua mbuuaso okutja uamunu poo pari omaombisiro amokamuna
 - uamuna ombandjarero jotjimariwa
- ongaro
- omavakero uotjimariwa tjotjiuana nauina omaungurisiro omavi ouoini uotjimariwa

Ndovazu katuna kujenene okukondonona ouzeu, matukuhindi komundu ngamaenene okukuvatera.

Omuhu ngamua auhe maenene okuhitisa ondjemeno ko Mutjeverere Uoukohoko Uoviungura vyohoromende (Ombudsman) nokuhina ombimbo jotjisuta. Omarapotero majenene oku-jendjua momatjangua (okuhindua norungozi, ombapira, o faxa), mongoze, koundu uoje pukangamua omberoo jo Posa, poo moruveze ruomapotero pokangamua oruveze ruomapangero ndovazu ovakondonone Uomutjeverero Uoukohoko Uoviungura vyohoromende mavevarura ovihuro mo Namibia.

Rumue mapeja apekambura orure ngunda ouze auhijazenguru-rua mena romarapotero omengi ngejenena okujakurua nauina omakodononeno jejenena okuombisiusa mena rozondjivisiro ndeningirua indee kazejamunka poo kazejahindua kuete moru-veze nduapuire.

Ombudsmani ge #hanub di #gae#gui|gaub ai hâ !gomnsira ôalgao, hâ !lkhomâidi, !a tsî !garota |awema!nandi tsî #hanub #nui#gadi ai hade !kho#gahâna, aii|gaus ase, Telekoms tsî Transnamib hâra, tsî ||Khadi khoesi ai|hânu hâ !gomsin hâ ma khoe I hoa I tama ga io #nui#ga I Namibiab !nâ I loa ai hâna. ||ib ni xu I hâ tsu-e ni hoâs ga, ob ge ||iba ||na !khais !nâ |hawixase ra ho-e !nansa, ||na da-sasa ni !gâ!gâi tama ga io ||na !gomiba oresa ni hobase isa ni #gan. Ombudsmani ge ||khadi |khâl|hûi tama tsî ||natimis ai hoa |khakha ||na #hôas dikha ni !gâ tsî I ge |guis khemi I khoe I tsîna Ombudsmani di sîseni !nâ #gosen tite. Ombudsmani ge ||khadi hoa !gomina ||kho||khosa tama ga io sâusa |gaub !nâ ni sîsen#am tsî I ge ||khadi ||nati I khoe I hâ !gomsi-e go a ||gui I di |onsa, #hâbasâ I ga ||aeb !nâ |gui ni mâ!kharu, ||na !gomsi-e oresa ni hobase is laro- ma (ai|gaus ase I ga ||na khoe I di !kho!oa maris tama 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 #hanuga !û#ams
- #Hânu tamase #gae#guis, aii|gaus ase I ga #nui#ga-e -
 - * Xu e dis !aroma kaise kaxuse a u o
 - * ||i I di #hunuma ||aragu tama g io #hanuga sao tama lo
 - * #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 loa ai a di o, aii|gaus ase. Its ga -
 - !oaba I tama ga io domdore I hâ satsa #âibasa-e ho tama I o tama 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 mäisan di |hûhâsib xuna #hânu tamase sîsen-us

Sida ni sa !gomsi-e ôa!gao ||oas ga, oda ge satsa |nî khoe I hâ ni huksi ||kha I ||ga ni sî !kharu.

Mâ khoe I hoa I ge !gomsi-e, mario!nâse Ombudsmani be-ros ||ga a sî!kharu ||kha. ||Na !gomsi I ge xoalomi |gaub (e- pos, sî#khânis, fax) |gaugu !nâ a sî!kharuhe ||kha, ||â|awab !nâus gas tama ga io aitsâma mâ I ga bero o si a mâ#gahê ||kha, tama ga io !gomina hares !aroma ra dihe ||aeb !nâ a mâ!kharuhe ||kha, ||naban ôa!nâ-aon hia 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 ai!â, ||naba I #ôuna !gomina ra !kho!oases a xui-ao tsî I ge ôa!gaode |nî ||aena ra !onkhao-gaihe, #hâbasâ #an#andi hoa ||ae ho-e ||Kha tama ra is a xui-ao tama ga io sida ||ga #âi- basa ||aen !nâ ra sî!kharuhs a xui-ao.

Where to find us:

Windhoek

Corner of Feld and Losen Streets
Private Bag 13211, Windhoek
Tel 061-2073111
Fax 061-220550 / 061-305799

Ongwediva

Extension 10, Valombola Street
P.O. Box 2658, Oshakati
Tel 065-234444
Fax 065-238377

Otjiwarongo

Ministry of Education Building
Sonweg Street, P.O.Box 2164
Tel: 067-304078
Fax: 067-302852

Katima Mulilo

Ngoma Road, GRN Offices
Tel: 066-25-3841 / 066-25-3840
Private Bag 1012
Ngweze

Swakopmund

Cnr of Mandume Ndemufayo, Schlacter Streets
Gurka trust building
P.O. Box 4981, Vineta
Tel: 064-406834
Fax: 064-406833

Keetmanshoop

Sam Nujoma Avenue, Erf: 838
P.O. Box 890, Keetmanshoop
Tel: 063-221028
Fax: 063-221030

Visit our website: www.ombudsman.org.na

Email: office@ombudsman.org.na

Find us on Facebook:

Office of the Ombudsman Namibia
SMS your complaint to: 20401