Australian Government
Department of Immigration and Citizenship

ምስጋና እና አቤቱታ

ምስጋናም ሆነ አቤቱታ እንዴት ማቅረብ እችላለሁ?

ምስጋናም ሆነ አቤቱታ እንደሚከተለው ለማቅረብ ይችላሉ፣

- በስልክ 133 177 የግሎባል አስተያየት ተቀባይ ክፍልን (Global Feedback Unit) በሥራ ሰዓት ያነጋግሩ (በአውስትራሊያ ነፃ ጥሪ ነው)
- በ www.immi.gov.au ድረ-ገጽ ላይ የሚገኘውን አስተያየት መስጫ ፎርም በመስመር ላይ መሙላት ይችላሉ።
- ደብዳቤ ለሚከተለው ክፍል በመጻፍ፣
  The Manager
  Global Feedback Unit
  GPO Box 241
  MELBOURNE VIC 3001
  AUSTRALIA
- በአቅራቢያዎ በሚገኘው DIAC ጽ/ቤት በመሄድ በቀጥታ ሊያገኙን ይችላሉ

ምንን በተመለከተ ነው ምስጋና ወይም አቤቱታ ማቅረብ የምችለው?

የመምሪያውን አገልግሎቶች ወይም ገንዘብ የሚሰጣቸውን ክፍሎች በተመለከተ ምስጋናም ሆነ አቤቱታ ማቅረብ ይችላሉ። ቪሳን በተመለከተ በተሰጠው ውሳኔ ደስተኛ ካልሆኑ በድጋሚ እንዲታይልዎት በይግባኝ የማቅረብ መብት ሊኖርዎት ይችላል። ይህን በተመለከተ ተጨማሪ መረጃዎችን ከመምሪያው ድረ-ገጽ www.immi.gov.au ማግኘት ይችላሉ፡

ስለእኔ አቤቱታ የሚያውቁ ሌሎች እነማን ናቸው?

ይህ የግል ጉዳይ ስለሆነ በሚስጥር ተከብሮ የሚጠበቅ ነው። ስምዎን መስጠት ካልፈለጉ መግለጽ አይገባዎትም። ስምዎን ቢሰጡም እንኳን አቤቱታ አቅርበዋል በሚል ቂም ከእርስዎ ጋር በሚኖረን ግንኙነት ላይ ምንም ዓይነት ተጽዕኖ ወይም አድልዎ አይደረግብዎትም።

ምን ያህል ጊዜ ይፈጃል?

አቤቱታዎን በስልክ ወይም በኢ-ሜል ከሆነ ያቀረቡት በአንድ የሥራ ቀን ውስጥ መድረሱን እናረጋግጣለን፡ ምላሹንም በ10 የሥራ ቀናት ውስጥ እንሰጣለን።

አቤቱታዎን በደብዳቤ ከሆነ ያቀረቡት በአምስት የሥራ ቀን ውስጥ መድረሱን እናረጋግጣለን፡ ምላሹንም በ20 የሥራ ቀናት ውስጥ እንሰጣለን።

በአውስትራሊያ ውስጥ ሆኜ ምስጋናም ሆነ አቤቱታ ለማቅረብ እርዳታ ቢያስፈልገኝስ?

አስተርጓሚ የሚያስፈልግዎ ከሆነ የቃልና የጽሑፍ ትርጉም አገልግሎትን (Translating and Interpreting Service (TIS) በነፃ ስልክ 131 450 ደውለው ያነጋግሩ። .

☏ የመስማት፣ የመናገር ወይም የመግባቢያ ችግር ካለብዎ በአገር አቀፍ የመቀባበል ግንኙነት አገልግሎት [National Relay Service (NRS)] በኩል ሊያገኙን ይችላሉ በስልክ ጽሑፍ [Text telephone (TTY)] በመላክ ወይም በሞደም ለሚደውሉ NRS ን በነፃ ስልክ 133 677 ሊያገኙ ይችላሉ።

ቃል በቃል በመቀባበል ለመገናኘት Speech to Speech Relay (SSR) የሚያስችልን አገልግሎት ለማግኘት ከፈለጉ National Relay Service (NRS) ን በነፃ ስልክ 133 677 ሊያገኙ ይችላሉ።

አሁንም ደስተኛ ካልሆንኩ ምን ማድረግ እችላለሁ?

ለአቤቱታዎ ተገቢውን መልስ አላገኘሁም ብለው ደስተኛ ካልሆኑ የሚከተለውን ክፍል ማነጋገር ይችላሉ፤

- ግሎባል ፊድባክ ዩኒትን ያነጋግሩ፡ ለምን ደስተኛ እንዳልሆኑም ይግለጹ።
- የኮመንዌልዝን ይግባኝ ሰሚ በስልክ 1300 362 072 (የአካባቢ ጥሪ ዋጋ) በማንኛውም ጊዜ ከ9 am እስከ 5 pm, ከሰኞ-ዓርብ ይደውሉ ወይም በኢ-ሜል ombudsman@ombudsman.gov.au ማግኘት ይችላሉ።
- በአውስትራሊያ ውስጥ የፓርላማ አባልን ያነጋግሩ።

ሌሎች ጠቃሚ የሆኑ መስሪያ ቤቶች

በአውስትራሊያ ውስጥ

አጠቃላይ መጠይቆች ወይም መረጃዎች በነፃ መስመር ስልክ 131 881 ወደ አጠቃላይ የመረጃ አገልግሎት መመራት አለባቸው ወይም ድረ-ገጻችንን www.immi.gov.au ይጎብኙ።

ስለአውስትራሊያ የዜግነት መረጃ ለማግኘት መጠይቆች ሁሉ በስልክ 131 880 ወደ አውስትራሊያ የዜግነት መረጃ ክፍላችን መመራት አለባቸው ወይም ድረ-ገጻችንን www.immi.gov.au ይጎብኙ።

ከአውስትራሊያ ውጪ

በአቅራቢያዎ ያለውን የአውስትራሊያ ኤምባሲ፣ ቆንስላ ወይም ከፍተኛ ኮሚሽን ሰራተኛን ያነጋግሩ። የአካባቢዎን የስልክ ማውጫ ይመልከቱ ወይም ድረ-ገጻችንን www.immi.gov.au በመጎብኘት ዝርዝር አድራሻዎችን ማመሳከር ይችላሉ።

የግል ጉዳዮን በሚስጥር መጠበቅን በተመለከተ ተጨማሪ መረጃ ከፈለጉ www.privacy.gov.au ን ይጎብኙ።

ስለ አውስትራሊያ ፓስፖርት መረጃ ለማግኘት የውጪ ጉዳይና የንግድ መምሪያን (DFAT) ድረ-ገጽ www.passports.gov.au ፣ በስልክ 131 232 (በአውስትራሊያ ነፃ ጥሪ ነው) ወይም በአቅራቢያዎ ያለውን የአውስትራሊያ ኤምባሲ፣ ቆንስላ ወይም ከፍተኛ ኮሚሽን ያነጋግሩ (www.dfat.gov.auን ይመልከቱ)

ስለ ማንኛውም የመምሪያው አገልግሎት ምስጋናም ሆነ አቤቱታ ለማቅረብ ከፈለጉ በሥራ ሰዓት በስልክ 133 177 ያነጋግሩን (በአውስትራሊያ ነፃ ጥሪ ነው)፣ ድረ-ገጻችንን www.immi.gov.au ይጎብኙ፣ በአቅራቢያዎ ያለውን የአውስትራሊያ ኤምባሲ፣ ቆንሲላ ወይም ከፍተኛ ኮሚሽን በ www.immi.gov.au ማግኘት ይችላሉ።

DIAC07/00437

© Commonwealth of Australia [2007]

people our business