



المدائح والشكاوى

كيف يمكنني تقديم مدح أو شكوى؟

لتقديم مدح أو شكوى يمكنك:

- الاتصال هاتفياً بوحدة الملاحظات العالمية (Global Feedback Unit) (مكالمة مجانية من داخل أستراليا) على الرقم 133 177 خلال ساعات العمل
- ملء استمارة ملاحظات عبر الموقع الإلكتروني www.immi.gov.au
- الكتابة إلى:
The Manager
Global Feedback Unit
GPO Box 241
MELBOURNE VIC 3001
AUSTRALIA

- الاتصال بنا مباشرة في أقرب مكتب تابع لـ DIAC

ما هي الأشياء التي يمكنني تقديم مدح أو شكوى بشأنها؟

يمكنك تقديم مدح أو شكوى بشأن أي جانب من جوانب الخدمات التي تقدمها أو تمويلها الدائرة. وإذا كنت غير راضٍ عن قرار متعلق بتأشيرة، فقد يكون لك الحق في طلب مراجعة القرار. يمكنك العثور على مزيد من المعلومات في موقع الدائرة الإلكتروني www.immi.gov.au

من هم الأشخاص الآخرون الذين سيعلمون أيضاً عن شكواي؟

ستكون خصوصياتك وسريّة معلوماتك موضع احترام وحماية. إذا كنت لا تريد تقديم اسمك، فإنك لن تكون مجبراً على ذلك. أما إذا قدمت اسمك، فلن تتعرض للتمييز أو الإجحاف في تعاملك معنا.

كم سيستغرق الأمر؟

إذا تم تقديم شكواك عبر الهاتف أو بالبريد الإلكتروني، فسنعلمك بوصولها خلال يوم عمل واحد ونرد عليها خلال ١٠ أيام عمل.

وإذا تم تقديم شكواك بالبريد، فسنعلمك بوصولها خلال خمسة أيام عمل ونرد عليها خلال ٢٠ يوم عمل.

وماذا إذا احتجت لمساعدة في تقديم مدح أو شكوى؟

إذا احتجت مترجماً شفهيّاً يمكنك الاتصال بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) على الرقم المجاني 131 450.

📞 وإذا كانت لديك إعاقة في السمع أو النطق أو التواصل، يمكنك الاتصال بنا عبر خدمة التواصل الوطنية (NRS). كما يستطيع المتصلون الذين لديهم هواتف طباعة (TTY) أو أجهزة موديم (modem) الاتصال بـ NRS مجاناً على الرقم 133 677.

وإذا احتجت للتواصل الكلامي (SSR) (Speech to Speech Relay)، يمكنك الاتصال بخدمة التواصل الوطنية (NRS) مجاناً على الرقم 1300 555 727.

وما الذي يمكنني عمله إذا بقيت غير راضٍ؟

إذا كنت غير راضٍ عن الطريقة التي عاجلنا بها مشكلتك، يمكنك الاتصال بـ:

- وحدة الملاحظات العالمية وإخبارنا عن السبب
- المحقق في شكاوى الكمنولث في أي وقت عبر الهاتف 1300 362 072 (لقاء رسم مكالمة محلية)، بين الساعة ٩ صباحاً و٥ مساءً أيام الاثنين إلى الجمعة، أو بالبريد الإلكتروني ombudsman@ombudsman.gov.au
- أحد أعضاء البرلمان في أستراليا

جهات اتصال مفيدة أخرى

داخل أستراليا

يجب توجيه الاستفسارات العامة أو طلبات الحصول على معلومات إلى خط استعلاماتنا العامة المجاني وهو 131 881 أو تفقد موقعنا الإلكتروني www.immi.gov.au

يجب توجيه الاستفسارات المتعلقة بالجنسية الأسترالية إلى خط استفسارات الجنسية الأسترالية لدينا على الرقم 131 880 أو تفقد موقعنا الإلكتروني www.immi.gov.au

خارج أستراليا

حدث إلى أحد الموظفين في أقرب سفارة أو قنصلية أو مفوضية عليا أسترالية. راجع دليل هاتفك المحلي أو تفقد موقعنا الإلكتروني www.immi.gov.au للتأكد من تفاصيل الاتصال.

يمكن الحصول على مزيد من المعلومات عن حماية خصوصياتك من الموقع الإلكتروني www.privacy.gov.au

للمزيد من المعلومات عن جوازات السفر الأسترالية، يمكنك الاتصال بوزارة الخارجية والتجارة (DFAT) في الموقع الإلكتروني www.passports.gov.au أو الاتصال على الرقم 131 232 (مجاناً داخل أستراليا)، أو الاتصال بأقرب سفارة أو قنصلية أو مفوضية عليا أسترالية (تفقد الموقع الإلكتروني: www.dfat.gov.au).

لتقديم مدائح أو شكاوى عن أي من خدمات الدائرة، يُرجى الاتصال على الرقم 133 177 (مجاناً في أستراليا) خلال ساعات العمل، أو تفقد موقعنا الإلكتروني www.immi.gov.au أو الاتصال بأقرب سفارة أو قنصلية أو مفوضية عليا أسترالية في الموقع الإلكتروني www.immi.gov.au