



Komplimenti i žalbe



Kako mogu da uputim kompliment ili žalbu

Da biste nam uputili kompliment ili žalbu, možete:

- nazvati Global Feedback Unit (besplatno u Australiji) na 133 177 tokom radnog vremena
- popuniti formular za komentare na internetu, na www.immi.gov.au
- poslati pismo na:
The Manager
Global Feedback Unit
GPO Box 241
MELBOURNE VIC 3001
AUSTRALIA
- obratiti nam se direktno posjetivši najbližu DIAC kancelariju.

O čemu mogu podnijeti kompliment ili žalbu?

Možete nam uputiti kompliment ili žalbu o bilo kojem aspektu usluge koju ste od nas primili ili koju naše ministarstvo finansira. Ako niste zadovoljni našom odlukom o vašoj vizi, možda imati pravo da tražite reviziju te odluke. Više informacija možete naći na veb-sajtu ministarstva www.immi.gov.au

Ko će sve znati za moju žalbu?

Vaše pravo na privatnost se poštuje i sve se zadržava u strogoj povjerenju. Ako ne želite, ne trebate ni navesti svoje ime. Ako pak navedete ime, neće se protiv vas sprovesti diskriminacija, niti će to loše uticati na vašem daljnje poslovanje s nama.

Koliko dugo to traje?

Ako žalbu podnesete putem telefona ili elektronske pošte, to ćemo potvrditi u roku od jednog radnog dana, a odgovoriti u roku od 10 radnih dana.

Ako žalbu podnesete poštom, to ćemo potvrditi u roku od pet radnih dana, a odgovoriti u roku od 20 radnih dana.

Šta ako mi je potrebna pomoć da uputim kompliment ili žalbu u Australiji?

Ako vam je potrebna pomoć tumača, možete nazvati Službu prevodilaca i tumača (Translating and Interpreting Service – TIS) na besplatan broj 131 450.

Ako imate poteškoća sa sluhom, govorom ili komunikacijom, možete nas kontaktirati preko nacionalne relejne službe (National Relay Service – NRS). Osobe koje nazivaju telefon s pisaćom mašinom (TTY) ili modem, mogu nazvati NRS na besplatan broj 133 677.

Ako trebate relej za govor-govoru (Speech to Speech Relay – SSR) možete nazvati nacionalnu relejnu službu (NRS) na besplatan broj 1300 555 727.

Šta mogu preduzeti ako ni tada nisam zadovoljan?

Ako niste zadovoljni s načinom kako smo obradili vašu žalbu, možete se obratiti na:

- Global Feedback Unit i kazati nam zašto niste zadovoljni
- Komonvelt Ombudsmana (društvenog pravobranitelja) telefonom na 1300 362 072 (po cijeni lokalnog poziva), od 9 ujutro do 5 poslije podne, od ponedjeljka do petka, ili elektronski na ombudsman@ombudsman.gov.au
- člana parlamenta u Australiji.

Drugi korisni kontakti

U Australiji

Za opšte upite ili informacije možete nazvati naš besplatan broj za opšte informacije 131 881 ili posjetiti naš veb-sajt www.immi.gov.au

Za upite o australijskom državljanstvu trebate nazvati službu za informacije o državljanstvu na 131 880 ili posjetite naš veb-sajt www.immi.gov.au

Van Australije

Razgovarajte s osobljem u najbližoj australskoj ambasadi, konzulatu ili visokom predstavništvu. Njihove kontakt podatke pogledajte u lokalnom telefonskom imeniku ili posjetite www.immi.gov.au

Više informacija o zaštiti privatnosti možete naći na www.privacy.gov.au

Za informacije o australijskim pasošima kontaktirajte Ministarstvo za inostrane poslove i trgovinu (Department of Foreign Affairs and Trade – DFAT) preko www.passports.gov.au ili telefonski na 131 232 (besplatan poziv u Australiji), ili kontaktirajte najbližu australijsku ambasadu, konzulat ili visoko predstavništvo (vidite: www.dfat.gov.au).

Za komplimente ili žalbe o bilo kojoj usluzi našeg ministarstva, molimo nazovite 133 177 (besplatan poziv u Australiji) tokom radnog vremena, posjetite naš veb-sajt www.immi.gov.au, ili kontaktirajte najbližu australijsku ambasadu, konzulat ili visoko predstavništvo na www.immi.gov.au