



## 表扬与投诉



### 我应该如何提出表扬与投诉?

你可以采取下列方式提出表扬与投诉:

- 在办公时间打电话给全球反馈意见办公室 (Global Feedback Unit), 在澳大利亚境内可拨打免费电话 133 177。
- 在下列网页填写在线意见反馈表: [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)
- 写信给:  
The Manager  
Global Feedback Unit  
GPO Box 241  
MELBOURNE VIC 3001  
AUSTRALIA
- 直接与附近的移民及公民事务部 (简称“移民部”) 办事处联络。

### 我可以提出哪些方面的表扬与投诉?

凡是由移民部提供或拨款的服务, 你都可以提出表扬或投诉。如果对于签证的决定不满意, 你也许有权要求对决定进行复审。详细资料请见移民部的网站: [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)。

### 还有哪些人会知道我的投诉?

您的隐私和秘密将会得到尊重和保护。如果你不愿意, 可以不提供姓名。即使提供了姓名, 在与移民部打交道时也不会受到歧视或处于不利地位。

### 投诉的过程需要多久?

如果是通过电话或者电子邮件提出投诉的, 该投诉会在一个工作日内得到确认, 在10个工作日内得到答复。

如果是通过邮寄信函提出投诉的, 该投诉会在五个工作日内得到确认, 在20个工作日内得到答复。

### 我要在澳大利亚境内提出表扬与投诉, 需要帮助时该怎么办?

如果你需要口译员, 可以拨免费电话 131 450, 与笔译及口译服务处 (TIS) 联络。

☎ 如果你有听力、言语或者交际方面的障碍, 可以通过全国中转服务中心 (NRS) 与移民部联络。使用电传 (TTY) 或者 modem (调制解调器) 者, 可以拨免费电话 133 677, 与全国中转服务中心 (NRS) 联络。

如果你需要语音至语音的中转 (SSR), 可以拨免费电话 133 555, 与全国中转服务中心 (NRS) 联络。

### 如果我仍然不满意, 应该怎么办呢?

如果对移民部处理投诉的方式不满意, 可以采用下列方式联系:

- 告诉全球反馈意见办公室你为什么不满意;
- 从星期一到星期五每天上午9时至下午5时, 可随时打电话给联邦监察专员, 号码是 1300 362 072 (按本地电话收费), 或者送电子邮件至: [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)
- 在澳大利亚境内, 可以与国会议员联络。

### 其他有用的联络资料

#### 澳大利亚境内

如果是一般查询或者索取资料, 应该直接打免费查询热线, 号码是131 881, 或者访问移民部的网站: [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)。

如果是有关澳大利亚公民身份的查询, 应该直接拨打澳大利亚公民身份查询热线, 号码是 131 880, 或者访问移民部的网站: [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)。

#### 澳大利亚境外

你可以就近向澳大利亚使领馆的人员咨询。如需确认联络方式, 可以查本地的电话号码簿, 或者访问移民部的网站: [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)。

有关保护隐私的详细资料, 请见: [www.privacy.gov.au](http://www.privacy.gov.au)

关于澳大利亚护照的资料, 请见移民部外事及贸易处 (DFAT) 的网页: [www.passports.gov.au](http://www.passports.gov.au), 也可以打电话 131 232 (在澳大利亚境内免费), 或者就近与澳大利亚使领馆的人员咨询 (请见: [www.dfat.gov.au](http://www.dfat.gov.au))。

如要对移民部的任何服务提出表扬或投诉, 可在工作时间拨打电话 133 177 (在澳大利亚境内免费), 或者访问移民部的网站: [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au), 或者就近与澳大利亚使领馆的人员联络, 请见: [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)。