



## Komplimenti i pritužbe



### Kako mogu uputiti kompliment ili pritužbu

Da biste nam uputili kompliment ili pritužbu, možete:

- nazvati Global Feedback Unit (besplatno unutar Australije) na 133 177 u radno vrijeme
- ispuniti obrazac za komentare na Internetu, na [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)
- pismeno na:  
The Manager  
Global Feedback Unit  
GPO Box 241  
MELBOURNE VIC 3001  
AUSTRALIA
- obratiti nam se izravno u svom najbližem DIAC uredu.

### Kakav kompliment ili pritužbu mogu uputiti?

Možete nam uputiti kompliment ili pritužbu o bilo kojem aspektu pružene usluge ili usluge koju naše ministarstvo financira. Ako niste zadovoljni s odlukom glede svoje vize, možda imati pravo zatražiti reviziju te odluke. Više informacija možete naći na Internet stranici ministarstva [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)

### Tko će sve znati o mojoj pritužbi?

Poštujemo i štitimo Vaše pravo na privatnost i sve zadržavamo u strogom povjerenju. Ne trebate ni navesti svoje ime, ako to ne želite. Ako navedete ime, neće se protiv Vas diskriminirati niti će to nepovoljno utjecati u Vašem daljnjem poslovanju s nama.

### Koliko to traje?

Ako pritužbu podnesete telefonski ili elektronskom poštom, primitak ćemo potvrditi u roku od jednog radnog dana, a odgovoriti u roku od 10 radnih dana.

Ako pritužbu uputite poštom, primitak ćemo potvrditi u roku od pet radnih dana, a odgovoriti u roku od 20 radnih dana.

### Što ako mi treba pomoć kad upućujem kompliment ili pritužbu unutar Australije?

Ako Vam treba pomoć tumača, možete nazvati Službu prevoditelja i tumača (Translating and Interpreting Service – TIS) na besplatan broj 131 450.

☎ Ako imate oštećen sluh, govor ili ne možete komunicirati, možete nas kontaktirati preko nacionalne relejne službe (National Relay Service – NRS). Osobe koje nazivaju telefon s pisaćim strojem (TTY) ili modemom, 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.

### Što mogu poduzeti ako i dalje nisam zadovoljan?

Ako niste zadovoljni s načinom na koji obrađujemo Vašu pritužbu, možete kontaktirati:

- Global Feedback Unit i reći nam zašto niste zadovoljni
- Commonwealth Ombudsmana (zaštitnik prava građana) možete nazvati 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](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)
- člana parlamenta u Australiji.

### Drugi korisni kontakti

#### Unutar Australije

Za opće upite ili informacije se možete obratiti na naš besplatan broj za opće informacije 131 881 ili posjetite našu Internet stranicu [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)

Za upite o australskom državljanstvu trebate nazvati službu za informacije o državljanstvu na 131 880 ili posjetite našu Internet stranicu [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)

#### Izvan Australije

Razgovarajte s osobljem u najbližem australskom veleposlanstvu, poslanstvu ili visokom predstavništvu. Njihove kontakt podatke pogledajte u lokalnom telefonskom imeniku ili posjetite [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)

Više informacija o zaštiti Vaše privatnosti možete naći na [www.privacy.gov.au](http://www.privacy.gov.au)

Za informacije o australskim putovnicama kontaktirajte Ministarstvo za vanjske poslove i trgovinu (Department of Foreign Affairs and Trade – DFAT) preko [www.passports.gov.au](http://www.passports.gov.au) ili telefonski na 131 232 (besplatan poziv unutar Australije), ili kontaktirajte najbliže australsko veleposlanstvo, poslanstvo ili visoko predstavništvo (vidite: [www.dfat.gov.au](http://www.dfat.gov.au)).

Za komplimente ili pritužbe o bilo kojoj usluzi našeg ministarstva, molimo nazovite 133 177 (besplatan poziv unutar Australije) u radno vrijeme, posjetite našu Internet stranicu [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au), ili kontaktirajte najbliže australsko veleposlanstvo, poslanstvo ili visoko predstavništvo na [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)