



قدردانی ها و شکایات

چطور می توانم قدردانی یا شکایت ارائه نمایم؟

برای ارائه قدردانی یا شکایت شما می توانید:

- به واحد جهانی اظهارنظر (مجانی در سراسر استرالیا) به نمبر ۱۳۳ ۱۷۷ در طی ساعات کار تلفون کنید
- در وبسایت www.immi.gov.au یک فورم نظرخواهی را خانه پُری کنید
- به آدرس زیر خط روان کنید:
The Manager
Global Feedback Unit
GPO Box 241
MELBOURNE VIC 3001
AUSTRALIA
- بطور مستقیم با مراجعه به نزدیکترین اداره DIAC با ما در تماس شوید.

در کدام مورد من می توانم قدردانی یا شکایت کنم؟

شما می توانید در مورد کدام جنبه خدمات که اداره مهاجرین فراهم کرده یا خدماتی که بودجه آن را تأمین کرده، اظهار قدردانی یا شکایت نمایید. در صورتی که از تصمیم در مورد یک ویژه ناراضی هستید شاید حق داشته باشید تقاضای تجدیدنظر کنید. معلومات مزید را می توانید در وبسایت اداره مهاجرین www.immi.gov.au کسب کنید.

کدام نفر دیگر از شکایت من مطلع خواهد شد؟

حرم خصوصی شما و محرمانه بودن معلومات شما محترم بوده و محافظه می شود. اگر نمی خواهید نام خود را فراهم کنید، مجبور نیستید. اگر نام خود را فراهم کنید، در روابط خود با ما کدام تبعیض یا محرومیتی بر علیه شما صورت نمی گیرد.

چه مدتی را دربرمی گیرد؟

اگر شکایت خود را از طریق تلفون یا ایمیل انجام دهید دریافت آن در طی یک روز کاری اعلام می شود و در ظرف ۱۰ روز کاری جواب داده می شود.

اگر شکایت خود را با پوسته روان کنید دریافت آن در طی پنج روز کاری اعلام می شود و در ظرف ۲۰ روز کاری جواب داده می شود.

اگر برای ابراز قدردانی یا شکایت کردن ضرورت به کمک در استرالیا داشته باشم چه کنم؟

اگر ضرورت به ترجمان دارید توسط تلفون مجانی با خدمات ترجمانی خبری و شفاهی (TIS) به نمبر ۱۳۱ ۴۵۰ در تماس شوید.

اگر نقصی در صحبت کردن یا ارتباط برقرار کردن دارید می توانید از طریق خدمات ملی ری لی (NRS) با ما در تماس شوید. تلفون تکستی (TTY) یا کسانی که از طریق مودم تلفون می کنند می توانند توسط نمبر تلفون مجانی ۱۳۳ ۱۷۷ در تماس شوند.

اگر برای صحبت کردن به ری لی صحبت کردن ضرورت دارید می توانید همراه خدمات ملی ری لی (NRS) به نمبر مجانی ۱۳۰۰ ۵۵۵ ۷۲۷ در تماس شوید.

اگر هنوز هم ناراضی باشم باید چکنم؟

اگر از طریقی که ما شکایت شما را بررسی کرده ایم خوش نیستید می توانید با مقامات آتی در تماس شوید:

- واحد جهانی اظهارنظر و به ما دلیل خود را بگویید
- مدعی العموم دولت کمان ولت در هروقتی به نمبر تلفون ۱۳۰۰ ۳۶۲ ۰۷۲ (به قیمت تلفون محلی). از ساعت ۹ صبح الی ۵ دیگر، روزهای دوشنبه الی جمعه یا به ombudsman@ombudsman.gov.au ایمیل روان کنید.
- یک عضو پارلمان در استرالیا

کدام تماس های مفید دیگر

در داخل استرالیا

مراجعات عامه یا تقاضاهایی برای معلومات باید مستقیماً به خط تلفونی عامه به نمبر ۱۳۱ ۸۸۱ یا به وبسایت ما در www.immi.gov.au مراجعه شود.

برای سئوالات در مورد تابعیت استرالیایی باید مستقیماً به خط تلفون معلوماتی تابعیت استرالیایی با نمبر ۱۳۱ ۸۸۰ یا به وبسایت ما در www.immi.gov.au مراجعه شود

خارج از استرالیا

همراه موظفین ما در نزدیک ترین سفارت، کنسولگری یا کومیشن عالی استرالیا صحبت کنید. کتاب رهنمای تلفون محلی خود را ببینید یا برای تأیید مشخصات تماس به وبسایت ما در www.immi.gov.au مراجعه شود.

معلومات مزید در مورد محافظه حرم شخصی خود در وبسایت www.privacy.gov.au فراهم است.

برای معلومات در مورد پاسپورت های استرالیایی، شما می توانید همراه وزارت امور خارجه و تجارت (DFAT) توسط وبسایت www.passports.gov.au یا نمبر تلفون ۱۳۱ ۲۳۲ (در استرالیا مجانی است) در تماس شوید یا با کدام سفارت، کنسولگری یا کومیشن استرالیا که به شما نزدیک تر است در تماس شوید (www.dfat.gov.au را ببینید)

برای ابراز قدردانی ها یا ارائه شکایات در مورد کدام خدمات وزارت مهاجرین، لطفاً به نمبر ۱۳۳ ۱۷۷ (در استرالیا مجانی است) در ساعات کار اداری تلفون کنید. به وبسایت ما در www.immi.gov.au مراجعه کنید. با کدام سفارت، کنسولگری یا کومیشن استرالیا که به شما نزدیک تر است از طریق وبسایت www.immi.gov.au در تماس شوید.