



تجدید و شکایت

اگر به رله گفتار به گفتار (SSR) نیاز دارید می‌توانید به رایگان به سرویس رله ملی. شماره ۱۳۰۰ ۵۵۵ ۷۲۷ تلفن بزنید.

اگر هنوز راضی نباشم چه می‌توانم بکنم؟

اگر از طرز برخورد ما با شکایتان راضی نباشید می‌توانید با مراجع زیر تماس بگیرید:

- واحد بازتاب جهانی و به ما بگویید چرا
- دادرسی عمومی فدرال که می‌توانید در هر زمان از ۹ صبح تا ۵ بعد از ظهر با آن به شماره ۱۳۰۰ ۳۴۲ ۰۷۲ (به هزینه یک تلفن محلی) تماس بگیرید یا به آدرس ombudsman@ombudsman.gov.au ایمیل بفرستید
- یک نماینده پارلمان در استرالیا.

مراجع تماس مفید دیگر

داخل استرالیا

برای پرسش‌های کلی یا درخواست اطلاعات باید به خط رایگان اطلاعات کلی ما به شماره ۱۳۱ ۸۸۱ تماس بگیرید یا از وب سایت ما در www.immi.gov.au دیدن کنید.

برای پرسش‌های مربوط به شهروندی استرالیا باید به خط رایگان ما برای اطلاعات شهروندی استرالیا به شماره ۱۳۱ ۸۸۱ تماس بگیرید یا از وب سایت ما در www.immi.gov.au دیدن کنید.

خارج از استرالیا

با یکی از کارمندان در نزدیکترین سفارت، کنسولگری یا کمیسوین عالی استرالیا صحبت کنید. برای گرفتن جزئیات تماس به کتاب تلفن محلی رجوع کنید یا از وب سایت ما در www.immi.gov.au دیدن کنید.

اطلاعات بیشتر در باره محافظت از حریم خصوصی شما در وب سایت www.privacy.gov.au موجود است.

برای دریافت اطلاعات در باره پاسپورت استرالیایی می‌توانید با اداره امور خارجه و تجارت (DFAT) در وب سایت www.passports.gov.au یا شماره تلفن ۱۳۱ ۲۳۲ (رایگان در داخل استرالیا) یا نزدیکترین سفارت، کنسولگری یا کمیسوین عالی استرالیا تماس بگیرید (از وب سایت www.dfat.gov.au دیدن کنید).

برای مطرح کردن تجدید یا شکایت در باره هر یک از خدمات اداره لطفاً به شماره ۱۳۳ ۱۷۷ (رایگان در داخل استرالیا) در ساعات اداری تلفن بزنید. از وب سایت www.immi.gov.au دیدن کنید یا با نزدیکترین سفارت، کنسولگری یا کمیسوین عالی استرالیا، وب سایت www.immi.gov.au تماس بگیرید.

من چگونه می‌توانم تجدید یا شکایتی را مطرح کنم؟

برای مطرح کردن تجدید یا شکایت می‌توانید:

- در ساعات اداری به واحد بازتاب جهانی، شماره ۱۳۳ ۱۷۷ (در داخل استرالیا به رایگان) تلفن بزنید.
- فرم بازتاب را به صورت آن لاین در www.immi.gov.au پر کنید.
- به آدرس زیر نامه بنویسید:
The Manager
Global Feedback Unit
GPO Box 241
MELBOURNE VIC 3001
AUSTRALIA
- با ما در نزدیکترین دفتر DIAC به شما مستقیماً تماس بگیرید.

در باره چه چیزهایی می‌توانم شکایت یا تجدید کنم؟

شما می‌توانید در باره هر یک از جنبه‌های خدماتی که اداره مهاجرت ارائه کرده یا بودجه آن را تامین می‌کند شکایت یا از آن تجدید کنید. اگر از تصمیمی که در باره ویزا گرفته شده راضی نیستید ممکن است حق درخواست تجدید نظر در باره آن تصمیم را داشته باشید. اطلاعات بیشتری را می‌توانید در وب سایت www.immi.gov.au به دست آورید.

چه کس دیگری از شکایت من آگاه خواهد شد؟

حریم خصوصی و محرمانه بودن شما مورد احترام قرار داشته و از آن محافظت خواهد شد. اگر نمی‌خواهید اسمتان را بدهید، مجبور نیستید. اگر اسمتان را بدهید، در کارهایی که با ما دارید مورد تبعیض یا زیان قرار نخواهید گرفت.

چه مدت طول خواهد کشید؟

اگر شکایت خود را تلفنی یا با ایمیل مطرح کنید، دریافت آن در ظرف یک روز کاری اعلام شده و در ظرف ۱۰ روز کاری به آن پاسخ داده خواهد شد.

اگر شکایت خود را با پست بفرستید، دریافت آن در ظرف پنج روز کاری اعلام شده و در ظرف ۲۰ روز کاری به آن پاسخ داده خواهد شد.

اگر در استرالیا برای تجدید یا شکایت کردن به کمک نیاز داشته باشم چه می‌شود؟

اگر به مترجم نیاز دارید می‌توانید به سرویس ترجمه کتبی و شفاهی (TIS) به شماره رایگان ۱۳۱ ۴۵۰ تلفن بزنید.

اگر ضعف شنوایی، گفتار یا برقراری ارتباط دارید می‌توانید از طریق سرویس رله ملی (NRS) با ما تماس بگیرید. کسانی که از تلفن کتبی (TTY) یا مودم استفاده می‌کنند می‌توانند با NRS به شماره رایگان ۱۳۳ ۴۷۷ تلفن بزنند.