



Komplimente und Beschwerden



Wie kann ich ein Kompliment aussprechen oder eine Beschwerde einreichen?

Wenn Sie ein Kompliment aussprechen oder eine Beschwerde einreichen möchten, können Sie:

- die Global Feedback Unit während der Geschäftszeiten unter 133 177 (innerhalb Australiens gebührenfrei) anrufen,
- Ihr Feedback unter www.immi.gov.au auf einem Online-Formular eintragen,
- sich schriftlich wenden an:
 The Manager
 Global Feedback Unit
 GPO Box 241
 MELBOURNE VIC 3001
 AUSTRALIEN
- sich über Ihr nächstgelegenes DIAC-Büro direkt an uns wenden.

Worüber kann ich ein Kompliment aussprechen oder eine Beschwerde einreichen?

Sie können über jeden Aspekt der vom Ministerium bereitgestellten oder finanzierten Dienste Komplimente aussprechen oder Beschwerden einreichen. Wenn Sie mit einer Visumsentscheidung nicht zufrieden sind, können Sie eventuell eine Überprüfung der Entscheidung anfordern. Weitere Informationen finden Sie auf der Website des Ministeriums unter www.immi.gov.au.

Wem wird meine Beschwerde sonst noch mitgeteilt?

Wir respektieren und schützen Ihre Privatsphäre und Vertraulichkeit. Wenn Sie Ihren Namen nicht angeben möchten, müssen Sie dies nicht tun. Wenn Sie Ihren Namen angeben, werden Sie in Ihren Kontakten mit uns in keiner Weise diskriminiert.

Wie lange dauert es?

Wird Ihre Beschwerde telefonisch oder per E-Mail eingereicht, bestätigen wir den Eingang innerhalb eines Werktags und beantworten Ihre Beschwerde innerhalb von zehn Werktagen.

Reichen Sie Ihre Beschwerde per Post ein, bestätigen wir den Eingang innerhalb von fünf Werktagen und beantworten sie innerhalb von 20 Werktagen.

Was ist, wenn ich bei der Einreichung eines Kompliments oder einer Beschwerde in Australien Hilfe benötige?

Wenn Sie einen Dolmetscher brauchen, wenden Sie sich gebührenfrei unter 131 450 an den Translating and Interpreting Service (TIS).

☎ Wenn Sie Hör-, Sprach- oder Kommunikationsschwierigkeiten haben, können Sie sich über den National Relay Service (NRS) mit uns in Verbindung setzen. Anrufer erreichen den NRS über Texttelefon (TTY) oder Modem gebührenfrei unter 133 677.

Benötigen Sie SSR-Dienste (Speech-to-Speech-Relay), setzen Sie sich gebührenfrei unter 1300 555 727 mit dem National Relay Service (NRS) in Verbindung.

Was kann ich tun, wenn ich nach wie vor unzufrieden bin?

Wenn Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde unzufrieden sind, wenden Sie sich bitte an:

- die Global Feedback Unit und nennen Sie uns den Grund,
- den Commonwealth-Ombudsman, der telefonisch unter 1300 362 072 (zum Ortstarif) montags bis freitags zwischen 9.00 und 17.00 Uhr oder jederzeit per E-Mail an ombudsman@ombudsman.gov.au erreichbar ist,
- einen australischen Parlamentsabgeordneten.

Weitere hilfreiche Kontakte

Innerhalb Australiens

Richten Sie allgemeine Anfragen oder Informationsanforderungen an unseren allgemeinen telefonischen Informationsdienst unter 131 881, oder besuchen Sie unsere Website unter www.immi.gov.au.

Anfragen bezüglich der australischen Staatsbürgerschaft sollten an unseren Staatsbürgerschafts-Informationendienst unter 131 880 gerichtet werden, oder besuchen Sie unsere Website unter www.immi.gov.au.

Außerhalb Australiens

Sprechen Sie mit einem Mitarbeiter Ihrer nächstgelegenen australischen Vertretung (Botschaft, Konsulat oder High Commission [Hochkommissariat]). Einzelheiten finden Sie in Ihrem örtlichen Telefonverzeichnis oder auf unserer Website unter www.immi.gov.au.

Weitere Informationen über den Schutz Ihrer Daten finden Sie unter www.privacy.gov.au.

Informationen über australische Reisepässe erhalten Sie vom Außen- und Außenhandelsministerium (Department of Foreign Affairs and Trade / DFAT) unter www.passports.gov.au, telefonisch unter 131 232 (innerhalb Australiens gebührenfrei) oder von Ihrer nächstgelegenen australischen Vertretung (Botschaft, Konsulat oder High Commission [Hochkommissariat]) (siehe www.dfat.gov.au).

Wenn Sie über beliebige Dienste des Ministeriums ein Kompliment aussprechen oder eine Beschwerde einreichen möchten, rufen Sie uns bitte während der Geschäftszeiten unter 133 177 (innerhalb Australiens gebührenfrei) an, besuchen Sie unsere Website unter www.immi.gov.au oder wenden Sie sich unter www.immi.gov.au an Ihre nächstgelegene australische Vertretung (Botschaft, Konsulat oder High Commission [Hochkommissariat]).