



Έπαινοι και Παράπονα



Πώς μπορώ να δώσω έπαινο ή να κάνω παράπονο;

Για να δώσετε έπαινο ή να κάνετε παράπονο μπορείτε να:

- τηλεφωνήσετε στη Μονάδα Παγκοσμίων Σχολίων [Global Feedback Unit] (ατελώς εντός Αυστραλίας) στο 133 177 κατά τη διάρκεια των εργασιμων ωρών
- συμπληρώσετε ένα έντυπο σχολίων και παρατηρήσεων ηλεκτρονικά στο www.immi.gov.au
- γράψετε επιστολή στον:
The Manager
Global Feedback Unit
GPO Box 241
MELBOURNE VIC 3001
AUSTRALIA
- επικοινωνήσετε απευθείας μαζί μας στο πλησιέστερο σε σας γραφείο του DIAC.

Σχετικά με τι μπορώ να κάνω έπαινο ή παράπονο;

Μπορείτε να δώσετε έπαινο ή να κάνετε παράπονο σχετικά με οποιαδήποτε άποψη των υπηρεσιών που παρέχονται ή χρηματοδοτούνται από το υπουργείο. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με μια απόφαση βίζας, ενδέχεται να έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε αναθεώρηση της απόφασης. Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες στον ιστοχώρο του υπουργείου στο www.immi.gov.au.

Ποιος άλλος θα γνωρίζει σχετικά με το παράπονό μου;

Το απόρρητο και η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών σας θα γίνονται σεβαστά και θα προστατεύονται. Εάν δεν θέλετε να δώσετε το όνομά σας, δεν χρειάζεται να το δώσετε. Εάν δώσετε το όνομά σας, δεν θα γίνουν διακρίσεις εις βάρος σας και δεν θα αδικηθείτε στις συναλλαγές σας μαζί μας.

Πόσο καιρό θα πάρει;

Εάν το παράπονό σας γίνει τηλεφωνικώς ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο θα λάβετε βεβαίωση παραλαβής μέσα σε μια εργάσιμη ημέρα και απάντηση μέσα σε 10 εργάσιμες ημέρες.

Εάν το παράπονό σας γίνει ταχυδρομικώς θα λάβετε βεβαίωση παραλαβής μέσα σε πέντε εργάσιμες ημέρες και απάντηση μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες.

Τι γίνεται αν χρειάζομαι βοήθεια για να κάνω έπαινο ή παράπονο στην Αυστραλία;

Αν χρειάζεστε διερμηνέα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων (TIS) ατελώς στο 131 450.

☎ Αν έχετε προβλήματα ακοής, ομιλίας ή επικοινωνίας μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (NRS). Όσοι τηλεφωνούν από τηλέφωνο κειμένου (TTY) ή μόντεμ μπορούν να επικοινωνήσουν με την NRS ατελώς στο 133 677.

Αν χρειάζεστε Αναμετάδοση Ομιλίας/Ομιλίας (SSR) μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (NRS) ατελώς στο 1300 555 727.

Τι μπορώ να κάνω εάν εξακολουθώ να μην είμαι ικανοποιημένος/η;

Αν δεν είστε ευχαριστημένοι από τον τρόπο με τον οποίο έχουμε χειριστεί το παράπονό σας μπορείτε να επικοινωνήσετε με:

- τη Μονάδα Παγκοσμίων Σχολίων και να μας πείτε γιατί
- τον Κοινοπολιτειακό Διαμεσολαβητή (Commonwealth Ombudsman) ανά πάσα στιγμή τηλεφωνικώς στο 1300 362 072 (κόστος τοπικής κλήσης), 9 πμ έως 5 μμ, Δευτέρα με Παρασκευή ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση ombudsman@ombudsman.gov.au
- ένα Βουλευτή της Αυστραλίας.

Άλλες χρήσιμες επαφές

Εντός Αυστραλίας

Γενικά ερωτήματα ή αιτήματα για πληροφορίες θα πρέπει να απευθύνονται στη γενική γραμμή πληροφοριών μας ατελώς στο 131 881 ή επισκεφθείτε τον ιστοχώρο μας στο www.immi.gov.au.

Ερωτήματα για την Αυστραλιανή Υπηκοότητα θα πρέπει να απευθύνονται στη γραμμή πληροφοριών μας για την Αυστραλιανή Υπηκοότητα στο 131 880 ή επισκεφθείτε τον ιστοχώρο μας στο www.immi.gov.au.

Εκτός Αυστραλίας

Μιλήστε με ένα μέλος του προσωπικού στην πλησιέστερη σε σας Αυστραλιανή Πρεσβεία, Προξενείο ή Ύπατη Αρμοστεία. Ελέγξτε τον τοπικό σας τηλεφωνικό κατάλογο ή επισκεφθείτε τον ιστοχώρο μας για να επιβεβαιώσετε τα στοιχεία επικοινωνίας στο www.immi.gov.au.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την προστασία του απορρήτου σας διατίθενται από το www.privacy.gov.au.

Για πληροφορίες σχετικά με τα Αυστραλιανά διαβατήρια μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Υπουργείο Εξωτερικών και Εμπορίου [Department of Foreign Affairs and Trade] (DFAT) στο www.passports.gov.au, στο τηλέφωνο 131 232 (ατελώς εντός Αυστραλίας) ή επικοινωνήστε με την πλησιέστερη σε σας Αυστραλιανή Πρεσβεία, Προξενείο ή Ύπατη Αρμοστεία (δείτε το: www.dfat.gov.au).

Για να δώσετε επαίνους ή να κάνετε παράπονα σχετικά με οποιοδήποτε από τις υπηρεσίες του υπουργείου, παρακαλείσθε να τηλεφωνήσετε στο 133 177 (ατελώς εντός Αυστραλίας) κατά τη διάρκεια των εργασιμων ωρών, να επισκεφθείτε τον ιστοχώρο μας στο www.immi.gov.au, να επικοινωνήσετε με την πλησιέστερη σε σας Αυστραλιανή Πρεσβεία, Προξενείο ή Ύπατη Αρμοστεία στο www.immi.gov.au.