



Pujian dan Aduan



Bagaimana saya dapat memberikan pujian atau mengajukan aduan?

Untuk memberikan pujian atau mengajukan aduan, Anda dapat:

- menelepon Unit Umpan Balik Global (bebas pulsa di Australia) pada nomor 133 177 pada jam kerja
- mengisi formulir umpan balik melalui internet di www.immi.gov.au
- menulis surat kepada:
The Manager
Global Feedback Unit
GPO Box 241
MELBOURNE VIC 3001
AUSTRALIA
- menghubungi kami secara langsung di kantor DIAC yang terdekat.

Saya dapat memberikan pujian atau mengajukan aduan tentang apa saja?

Anda dapat memberikan pujian atau mengajukan aduan tentang segala aspek pelayanan yang disediakan atau yang menerima dana oleh departemen ini. Jika Anda tidak puas dengan keputusan tentang visa, Anda berhak meminta peninjauan keputusan tersebut. Anda dapat memperoleh informasi lebih lanjut di situs internet departemen ini di www.immi.gov.au.

Siapa lagi yang akan mengetahui tentang aduan saya?

Privasi dan kerahasiaan Anda akan diperhatikan dan dilindungi. Jika Anda tidak ingin memberikan nama Anda, itu tidak perlu. Jika Anda memberikan nama Anda, Anda tidak akan didiskriminasikan atau mengalami masalah sewaktu berurusan dengan kami.

Akan memakan waktu berapa lama?

Jika aduan Anda diajukan melalui telepon atau email, akan diakui dalam satu hari kerja dan ditanggapi dalam 10 hari kerja.

Jika aduan Anda diajukan melalui pos, akan diakui dalam lima hari kerja dan ditanggapi dalam 20 hari kerja.

Bagaimana jika saya memerlukan bantuan untuk memberikan pujian atau mengajukan aduan di Australia?

Jika Anda memerlukan juru bahasa, Anda dapat menghubungi Pelayanan Penerjemahan dan Juru Bahasa (Translating and Interpreting Service – TIS) bebas pulsa pada nomor 131 450.

Jika Anda mempunyai kekurangan pendengaran, lisan atau komunikasi, Anda dapat menghubungi kami melalui Pelayanan Relai Nasional (National Relay Service – NRS). Pengguna telepon teks (TTY) atau modem dapat menghubungi NRS bebas pulsa pada nomor 133 677.

Jika Anda memerlukan Relai Lisan ke Lisan (Speech to Speech Relay – SSR), Anda dapat menghubungi Pelayanan Relai Nasional (NRS) bebas pulsa pada nomor 1300 555 727.

Bagaimana jika saya masih kurang puas?

Jika Anda kurang puas dengan cara kami menangani aduan Anda, Anda dapat menghubungi:

- Unit Umpan Balik Global dan memberi tahu kami mengapa
- Ombudsman Persemakmuran (Commonwealth Ombudsman) kapan saja melalui telepon pada nomor 1300 362 072 (biaya panggilan lokal), 9 pagi sampai 5 sore, Senin sampai Jumat atau email ombudsman@ombudsman.gov.au
- seorang Anggota Parlemen di Australia.

Kontak lain yang berguna

Di Australia

Pertanyaan atau permintaan umum untuk informasi harus ditujukan kepada telepon pertanyaan umum bebas pulsa kami pada nomor 131 881 atau kunjungi situs internet kami di www.immi.gov.au.

Pertanyaan tentang Kewarganegaraan Australia harus ditujukan kepada telepon pertanyaan Kewarganegaraan Australia kami pada nomor 131 880 atau kunjungi situs internet kami di www.immi.gov.au.

Di Luar Australia

Bertanyalah kepada seorang anggota staf di Kedutaan, Konsulat atau Komisi Tinggi Australia yang terdekat. Lihatlah buku telepon setempat Anda atau kunjungi situs internet kami untuk mendapatkan rincian kontak, di www.immi.gov.au.

Informasi lebih lanjut tentang melindungi privasi Anda dapat diperoleh dari www.privacy.gov.au.

Untuk informasi tentang paspor Australia, Anda dapat menghubungi Departemen Urusan Luar Negeri dan Perdagangan (Department of Foreign Affairs and Trade – DFAT) pada nomor 131 232 (bebas pulsa di Australia) atau hubungi Kedutaan, Konsulat atau Komisi Tinggi Australia yang terdekat (lihat: www.dfat.gov.au).

Untuk memberikan pujian atau mengajukan aduan tentang manapun dari pelayanan departemen ini, silakan telepon 133 177 (bebas pulsa di Australia) pada jam kerja, kunjungi situs internet kami di www.immi.gov.au, hubungi Kedutaan, Konsulat atau Komisi Tinggi Australia yang terdekat di www.immi.gov.au