



## Complimenti e reclami



### Come faccio a fare un complimento o sporgere un reclamo?

Per fare un complimento o sporgere un reclamo, potete :

- telefonare al Global Feedback Unit (chiamata gratuita in Australia) al numero 133 177 durante l'orario d'ufficio
- compilare un modulo di responso su internet al sito [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)
- scrivere a:  
 The Manager  
 Global Feedback Unit  
 GPO Box 241  
 MELBOURNE VIC 3001  
 AUSTRALIA
- contattarci direttamente alla più vicina sede del DIAC.

### Quale può essere l'oggetto del mio complimento o del mio reclamo?

Potete fare un complimento o sporgere un reclamo su qualsiasi aspetto dei servizi erogati o sovvenzionati dal Department. Se non siete soddisfatti di una decisione in materia di visti, avete il diritto di richiedere un riesame della decisione. Potete trovare maggiori informazioni al sito [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au) del Department.

### Chi altro sarà messo al corrente del mio reclamo?

La vostra privacy e riservatezza saranno rispettate e protette. Se non volete fornire il vostro nome, non siete obbligati a farlo. Se non fornite il vostro nome, non sarete oggetto di discriminazione né sarete svantaggiati in merito alle vostre pratiche con noi.


### Quanto tempo ci vorrà?

Se il vostro reclamo viene sporto al telefono o a mezzo posta elettronica, ne verrà accusata ricezione entro un giorno lavorativo e una risposta verrà fornita entro 10 giorni lavorativi.

Se il vostro reclamo viene sporto per posta, ne sarà accusata ricezione entro cinque giorni lavorativi e una risposta verrà fornita nel giro di 20 giorni lavorativi

### E se ho bisogno di aiuto per fare un complimento o sporgere un reclamo in Australia?

Se vi serve un interprete, potete contattare il Servizio traduzioni ed interpreti (TIS) chiamando il numero gratuito 131 450.

 Se siete portatori di un deficit uditivo, del linguaggio o della comunicazione potete contattarci tramite il National Relay Service (NRS). Chi chiama con telefono-telecrivente (TTY) o con modem può contattare il NRS telefonando al numero gratuito 133 677.

Se vi serve lo Speech to Speech Relay (SSR) potete contattare il National Relay Service (NRS) chiamando il numero gratuito 1300 555 727.

### Cosa posso fare se rimango insoddisfatto?

Se non siete soddisfatti di come abbiamo trattato il vostro reclamo, potete contattare:

- il Global Feedback Unit spiegandoci i motivi
- il Commonwealth Ombudsman (difensore civico federale) telefonando in qualsiasi momento al numero 1300 362 072 (vige la tariffa per chiamate locali), dalle ore 9 alle 17, dal lunedì al venerdì o inviando una mail a [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)
- un parlamentare in Australia.

### Altri contatti utili

#### In Australia

Richieste di informazioni generali vanno dirette al nostro numero verde 131 881 oppure si può visitare il nostro sito [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au).

Richieste di informazioni in merito alla cittadinanza australiana vanno dirette al numero verde 131 880 della Citizenship Enquiry Line oppure si può visitare il nostro sito [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au).

#### Fuori dell'Australia

Parlate al personale della più vicina ambasciata australiana, consolato australiano o alto commissariato australiano. Consultate l'elenco telefonico locale oppure visitate il nostro sito [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au) per confermare i numeri di contatto.

Maggiori informazioni sulla tutela della privacy si trovano al sito [www.privacy.gov.au](http://www.privacy.gov.au).

Per informazioni sui passaporti australiani, potete rivolgervi al Department of Foreign Affairs and Trade (ministero degli affari e del commercio esteri o DFAT) al sito [www.passports.gov.au](http://www.passports.gov.au) o al numero 131 232 (numero gratuito per chi chiama in Australia) oppure contattare la più vicina ambasciata australiana, consolato australiano o alto commissariato australiano (consultare il sito: [www.dfat.gov.au](http://www.dfat.gov.au)).

Per fare complimenti o sporgere un reclamo in merito ai servizi del Department, telefonate al numero 133 177 (numero gratuito in Australia) durante l'orario d'ufficio, visitate il nostro sito [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au) oppure contattate la più vicina ambasciata australiana, consolato australiano o alto commissariato australiano al sito [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au).