



칭찬과 불만신고



칭찬이나 불만신고를 어떻게 할 수 있습니까?

칭찬이나 불만신고를 하기 위해서는:

- 근무시간 동안 Global Feedback Unit (호주 내에서는 무료 통화)에 133 177로 전화하십시오
- www.immi.gov.au 에서 온라인으로 의견서를 작성하십시오
- 아래로 서신을 보내십시오:
The Manager
Global Feedback Unit
GPO Box 241
MELBOURNE VIC 3001
AUSTRALIA
- 가까운 DIAC 사무소에 직접 연락하십시오.

무엇에 대해 칭찬이나 불만신고를 할 수 있습니까?

이민부가 제공하거나 재정지원하는 서비스의 모든 측면에 관한 칭찬이나 불만신고를 할 수 있습니다. 비자 결정에 만족하지 않으실 경우 결정 재심을 요청할 권리가 있을 수 있습니다. 이민부의 웹사이트 www.immi.gov.au 에 더 자세한 정보가 있습니다.

다른 누군가가 나의 불만신고에 대해 알게 됩니까?

귀하의 개인정보와 비밀은 존중되고 보호될 것입니다. 귀하가 원치 않으시면 이름을 밝히실 필요가 없습니다. 이름을 밝히신다 해도 귀하의 사안이 처리될 때 불이익을 당하거나 차별되는 일이 없을 것입니다.

얼마나 걸립니까?

귀하의 불만신고가 전화 혹은 이메일로 이루어질 경우, 근무일 1일 내에 접수되고 근무일 10일 내에 답변이 이루어질 것입니다.

귀하의 불만신고가 우편으로 이루어질 경우, 근무일 5일 내에 접수되고 근무일 20일 내에 답변이 이루어질 것입니다.

호주 내에서 칭찬이나 불만신고를 할 때 도움이 필요한 경우는 어떻게 합니까?

통역사가 필요한 경우, 통역번역서비스 (TIS)에 131 450 (무료통화)로 전화하십시오.

☞ 청각이나 언어 장애 혹은 의사소통 장애가 있는 경우, National Relay Service (국립중계서비스, NRS)를 통해 저희에게 연락하실 수 있습니다. 텍스트 전화 (TTY) 혹은 모뎀 통화자는 NRS에 133 677 (무료통화)로 연락할 수 있습니다.

Speech to Speech Relay (통화대통화 중계서비스, SSR)가 필요한 분은 국립중계서비스 (NRS)에 1300 555 727 (무료통화)로 연락하시면 됩니다.

여전히 만족하지 않을 경우 어떻게 해야 합니까?

귀하의 불만신고 처리 방법에 대해 만족하지 않으시는 경우:

- Global Feedback Unit에 연락하여 만족하지 않으시는 이유를 이야기하십시오.
- 월요일에서 금요일까지 오전 9시에서 오후 5시 사이에 언제든지, 연방정부 옴부즈먼에 1300 362 072 (시내 통화료 부과)으로 연락하거나 ombudsman@ombudsman.gov.au로 이메일을 보내주십시오.
- 호주 하원 의원에게 연락하십시오.

기타 유용한 연락처

호주 국내

정보에 대한 일반적인 문의나 요청은 무료로 제공되는 일반 문의 라인 (131 881)으로 하거나 웹사이트 www.immi.gov.au 를 방문하십시오.

호주 시민권 문의는 호주 시민권 문의 라인 (131 880)으로 하거나 www.immi.gov.au를 방문하십시오.

호주 국외

가까운 호주 대사관이나 영사관 혹은 고등 판무관실 직원에게 연락하십시오. 지역 전화번호부를 확인하거나 웹사이트 www.immi.gov.au 를 방문하여 연락처를 확인하십시오.

개인정보 보호에 대한 더 자세한 정보는 www.privacy.gov.au 에서 보실 수 있습니다.

호주 여권에 대한 정보를 받으시려면

www.passports.gov.au 에 있는 외교통상부 (DFAT)에 혹은 전화 131 232 (호주내 무료통화)로 연락하거나 가까운 호주 대사관, 영사관 혹은 고등 판무관실에 연락하십시오 (참조: www.dfat.gov.au).

이민부의 서비스에 대해 칭찬이나 불만신고를 하기 위해서는 근무시간 동안에 133 177 (호주내 무료통화)로 전화하거나, 웹사이트 www.immi.gov.au 를 방문하거나, 혹은 가까운 대사관, 영사관 혹은 고등 판무관실에 연락하십시오 (연락처 참조: www.immi.gov.au).