Australian Government
Department of Immigration and Citizenship

Пофалби и жалби

Како можам да поднесам пофалба или жалба?

За да дадете пофалба или да поднесете жалба можете:

- да телефонирате во Одделот за општи впечатоци (Global Feedback Unit) на 133 177 во текот на работното време (повиците од Австралија се бесплатни)
- да пополнете формулар за впечатоци на Интернет на www.immi.gov.au
- да испратите писмо до:
  The Manager
  Global Feedback Unit
  GPO Box 241
  MELBOURNE VIC 3001
  AUSTRALIA
- директно да не контактирате во најблиската канцеларија на DIAC.

Што можам да пофалам или на што можам да се жалам?

Можете да доставите пофалба или жалба за било кој аспект од услугите кои ги нуди или финансира одделот. Ако не сте задоволни со одлуката која е донесена во врска со визата, можеби имате право да побарате таа одлука повторно да се разгледа. Повеќе информации за тоа можете да најдете на Интернет страните на одделот на www.immi.gov.au.

Кој друг ќе знае за мојата жалба?

Ќе се почитуваат и штитат вашата приватност и лични податоци. Не мора да го доставите вашето име ако не сакате тоа да го направите. Ако го доставите вашето име, нема да бидете дискриминирани или обесправени при вашата деловна работа со нас.

Колку долго ќе трае постапката?

Ако се жалите преку телефон или електронска пошта, приемот на жалбата ќе биде потврден во рок од еден работен ден и одговор на неа ќе добиете во рок од 10 работни дена.

Ако поднесете жалба по пошта, приемот ќе биде потврден во рок од пет работни дена и одговор на истата ќе добиете во рок од 20 работни дена.

Што да правам ако ми треба помош да доставам пофалба или жалба во Австралија?

Ако ви треба преведувач, можете бесплатно да телефонирате во Службата за писмено и усмено преведување (Translating and Interpreting Service - TIS) на 131 450.

☎ Ако имате нарушен слух, говор или тешкотии при комуницирањето, можете да ни се јавите преку Националната телефонска служба за глуви лица и лица со оштетен слух или говор (National Relay Service - NRS). Лицата кои користат телепринтер (TTY) или модем можат бесплатно да телефонираат во NRS-службата на 133 677.

Ако сакате да користите телефонски услуги за лица со оштетен говор (Speech to Speech Relay - SSR), можете бесплатно да телефонирате во Националната телефонска служба за глуви лица и лица со оштетен слух или говор (NRS-службата) на 1300 555 727.

Што да правам ако и понатаму не сум задоволен?

Ако не сте задоволни со начинот на кој ја разгледавме вашата жалба, можете да телефонирате:

- во Одделот за општи впечатоци и да ни кажете зошто не сте задоволни
- кај Јавниот правобранител на Комонвелтот (Commonwealth Ombudsman) во било кое време на 1300 362 072 (по цена на локален телефонски повик), меѓу 9 ч. наутро и 5 ч. попладне, од понеделник до петок, или по електронска пошта на ombudsman@ombudsman.gov.au
- на претставник во австралискиот парламент.

Други корисни контактни податоци

Во Австралија

За општи информации треба да телефонирате на нашата бесплатна телефонска линија за општи информации на 131 881 или можете да ги посетите нашите Инернет страни на www.immi.gov.au.

За информации во врска со австралиско државјанство треба да телефонирате на нашата информативна линија за австралиско државјанство на 131 880 или можете да ги посетите нашите Инернет страни на www.immi.gov.au.

Надвор од Австралија

Зборувајте со некој од персоналот во најблиската австралиска амбасада, конзулат или висок комесаријат. Телефонските броеви ќе ги најдете во локалниот телефонски именик или можете да ги посетите нашите Интернет страни на www.immi.gov.au за да ги проверите податоците како да ги контактирате.

Повеќе информации како се заштитуваат вашите лични податоци можете да најдете на www.privacy.gov.au.

За информации во врска со австралиски пасоши, можете да го контактирате Одделот за надворешни работи и трговија (Department of Foreign Affairs and Trade - DFAT) на www.passports.gov.au, на телефон 131 232 (повиците од Австралија се бесплатни), или контактирајте ја најблиската австралиска амбасада, конзулат или висок комесаријат (видете на: www.dfat.gov.au).

За да ни доставите пофалби или жалби за било кои од услугите на одделот, ве молиме телефонирајте на 133 177 (повиците од Австралија се бесплатни) во текот на работното време, посетете ги нашите Интернет страни на www.immi.gov.au, контактирајте ја најблиската австралиска амбасада, конзулат или висок комесаријат на www.dfat.gov.au.

DIAC07/00437

Design date 10/07
© Commonwealth of Australia [2007]