



Выражение благодарности и подача жалоб



Как я могу выразить благодарность или подать жалобу?

Выразить благодарность или подать жалобу вы можете следующим образом:

- позвонив в Глобальный отдел отзывов (бесплатный звонок по Австралии) по тел. 133 177 в рабочие часы
- заполнив форму отзывов онлайн на сайте www.immi.gov.au
- написав по адресу:
The Manager
Global Feedback Unit
GPO Box 241
MELBOURNE VIC 3001
AUSTRALIA
- связавшись с нами напрямую в ближайшем к вам офисе DIAC.

По поводу чего я могу выразить благодарность или подать жалобу?

Вы можете выразить благодарность или подать жалобу по любому аспекту услуг, предоставляемых или финансируемых департаментом. Если вы не удовлетворены решением по визе, возможно, у вас есть право добиваться пересмотра решения. Дополнительная информация приводится на сайте департамента www.immi.gov.au

Кто еще будет знать о моей жалобе?

Будет уважаться и охраняться ваше право на конфиденциальность. Если вы не желаете предоставлять свое имя, вам не обязательно это делать. Если вы предоставите свое имя, по отношению к вам не будет допускаться дискриминация или ущемление прав при ведении дел с нами.

Сколько времени это займет?

Если ваша жалоба подается по телефону или эл. почте, то вы получите подтверждение в течение одного рабочего дня и ответ в течение 10 рабочих дней.

Если ваша жалоба подается по почте, то вы получите подтверждение в течение пяти рабочих дней и ответ в течение 20 рабочих дней.

Что если мне нужно выразить благодарность или подать жалобу в Австралии?

Если вам нужен устный переводчик, вы можете связаться с Переводческой службой TIS бесплатно по тел. 131 450.

Если у вас есть расстройства слуха, речи или общения, вы можете связаться с нами через посредство Национальной службой реле NRS. Звонящие через посредство тестового телефона (TTY) или модема могут связаться с NRS бесплатно по номеру 133 677.

Если вам нужно Speech to Speech Relay (SSR) (реле «речь-речь»), вы можете связаться с Национальной службой реле NRS бесплатно по номеру 1300 555 727.

Что я могу сделать, если я по-прежнему не удовлетворен?

Если вас не устраивает то, как мы отнеслись к вашей жалобе, вы можете связаться с:

- Глобальным отделом отзывов и сказать, почему
- Федеральным омбудсменом в любое время по тел. 1300 362 072 (по стоимости местного звонка), 9.00 - 17.00, понедельник-пятница, или направить эл. сообщение по адресу ombudsman@ombudsman.gov.au
- депутатом парламента в Австралии.

Другие полезные контакты

В Австралии

За справками общего характера или запросами информации следует обращаться на нашу линию общих справок по тел. 131 881 (бесплатный звонок) или посетить наш веб-сайт www.immi.gov.au

За справками по австралийскому гражданству следует обращаться на нашу справочную линию по австралийскому гражданству по тел. 131 880 или посетить наш веб-сайт www.immi.gov.au

За пределами Австралии

Поговорите с сотрудником в ближайшем к вам австралийском посольстве, консульстве или верховной комиссии. Контактные данные можно получить в местном телефонном справочнике или на нашем веб-сайте www.immi.gov.au

Дополнительная информация о защите вашей конфиденциальности приводится на сайте www.privacy.gov.au

Информацию об австралийских паспортах можно получить в Департаменте иностранных дел и торговли (DFAT) на сайте www.passports.gov.au, по тел. 131 232 (бесплатный звонок в Австралии) или же обращайтесь в ближайшее к вам австралийское посольство, консульство или верховную комиссию (см. www.dfat.gov.au).

Вы можете выразить благодарность или подать жалобу по любым услугам департамента, позвонив по тел. 133 177 (бесплатный звонок в Австралии) в рабочие часы, посетив наш веб-сайт www.immi.gov.au или обратившись в ближайшее к вам австралийское посольство, консульство или верховную комиссию на сайте www.dfat.gov.au