



Elogios y Quejas



¿Cómo puedo hacer un elogio o queja?

Para hacer un elogio o queja usted puede:

- telefonar a la Global Feedback Unit (llamada gratuita dentro de Australia) al 133 177 durante horas de oficina
- completar un formulario de comentarios en línea en www.immi.gov.au
- escribir a:
 The Manager
 Global Feedback Unit
 GPO Box 241
 MELBOURNE VIC 3001
 AUSTRALIA
- contactarnos directamente en la oficina de DIAC más cercana.

¿Sobre qué puedo hacer un elogio o queja?

Puede hacer un elogio o queja sobre cualquier aspecto de los servicios provistos o financiados por el departamento. Si no está conforme con la decisión sobre una visa, podría tener derecho a solicitar una revisión. Puede encontrar más información en el sitio web del departamento en www.immi.gov.au.

¿Quién más se enterará de mi queja?

Se respetará y protegerá su privacidad y confidencialidad. Si no desea dar su nombre, no es necesario hacerlo. Si da su nombre, no se discriminará contra usted ni estará en desventaja en su trato con nosotros.

¿Cuánto tiempo tardará?

Si hace su queja por teléfono o email, se acusará recibo dentro de un día hábil y se responderá dentro de un plazo de 10 días hábiles.

Si su queja es por correo, se acusará recibo dentro de un plazo de 5 días hábiles y se le responderá en un plazo de 20 días hábiles.

¿Qué hago si necesito ayuda para hacer un elogio o queja en Australia?

Si necesita un intérprete puede llamar gratis al Servicio Telefónico de Intérpretes (TIS) al 131 450.

Si tiene algún impedimento auditivo, del habla o comunicación, puede contactarnos mediante el National Relay Service (NRS). Las personas que llaman mediante texto (TTY) o módem pueden contactar gratis al NRS llamando al 133 677.

Si necesita retransmisión de voz a voz (SSR) puede llamar gratis al National Relay Service (NRS) al 1300 555 727.

¿Qué puedo hacer si todavía no estoy satisfecho?

Si no está satisfecho con la forma en que hemos tratado su queja puede contactar a:

- la Global Feedback Unit y darnos sus razones
- al Commonwealth Ombudsman por teléfono en cualquier momento llamando al 1300 362 072 (cargo de llamada local), de 9 am a 5 pm, lunes a viernes, o enviar un email a ombudsman@ombudsman.gov.au
- un Miembro del Parlamento en Australia.

Otros contactos útiles

Dentro de Australia

Las consultas o pedidos generales de información deben dirigirse a nuestra línea de consultas generales, al 131 881, o visitar nuestro sitio web en www.immi.gov.au.

Las consultas sobre ciudadanía australiana deben dirigirse a nuestra línea de consultas de ciudadanía australiana al 131 880, o visitar nuestro sitio web en www.immi.gov.au.

Fuera de Australia

Hable con un miembro del personal de la embajada, consulado o High Commission de Australia más cercana. Consulte su guía telefónica local o visite nuestro sitio web en www.immi.gov.au para confirmar los detalles de contacto.

Puede encontrar más información sobre cómo proteger su privacidad en www.privacy.gov.au.

Para información sobre pasaportes australianos, puede contactar al Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT) en www.passports.gov.au, o dirigirse a la embajada, consulado o High Commission de Australia más cercana (vea: www.dfat.gov.au).

Para hacer elogios o quejas sobre cualquiera de los servicios del departamento, telefonee al 133 177 (llamada gratuita en Australia) durante horas de oficina, visite nuestro sitio web en www.immi.gov.au o contacte a la embajada, consulado o High Commission de Australia más cercana en www.immi.gov.au.