



## คำชมและการร้องเรียน



### ข้าพเจ้าจะให้คำชมหรือทำการร้องเรียนได้อย่างไร?

ท่านให้คำชมหรือทำการร้องเรียนได้โดย:

- โทรศัพท์หน่วยโกลบอล 피ดแบ็ค (Global Feedback Unit) ที่หมายเลข 133 177 ในเวลาราชการ (ไม่ต้องจ่ายค่าโทรศัพท์ภายในออสเตรเลีย)
- กรอกแบบฟอร์มออกความเห็น (feedback form) ออนไลน์ที่ [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)
- เขียนถึง  
The Manager (ผู้จัดการ)  
Global Feedback Unit  
GPO Box 241  
MELBOURNE VIC 3001  
AUSTRALIA
- ติดต่อกับเราโดยตรงที่สำนักงาน DIAC ที่อยู่ใกล้ท่านที่สุด

### ข้าพเจ้าจะให้คำชมหรือทำการร้องเรียนเกี่ยวกับอะไรได้?

ท่านสามารถให้คำชมหรือทำการร้องเรียนเกี่ยวกับด้านหนึ่งด้านใดของบริการต่างๆที่ดำเนินการหรือที่ได้รับทุนดำเนินการจากกระทรวงฯ หากท่านไม่พอใจ ผลการยื่นขอวีซ่า ท่านมีสิทธิที่จะขอให้ทำการพิจารณาผลการตัดสินใจนั้นใหม่ ท่านดูข้อมูลรายละเอียดได้จากเว็บไซต์ของกระทรวงฯที่ [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)

### ใครบ้างที่จะรู้เรื่องการร้องเรียนของข้าพเจ้า?

ความเป็นส่วนตัวและความลับของท่านจะได้รับการปกป้องและสงวนเป็นส่วนตัว ถ้าท่านไม่ประสงค์ที่จะเปิดเผยชื่อของท่าน ท่านก็ไม่จำเป็นต้องระบุชื่อ ในกรณีที่ท่านระบุชื่อ ท่านก็จะไม่ถูกเปิดเผยชื่อในการติดต่อกับเรา

### จะต้องใช้เวลานานเท่าไร?

ถ้าท่านทำการร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือทางอีเมลท่านจะได้รับการตอบรับภายในหนึ่งวันทำการ และจะได้รับคำตอบภายในเวลา 10 วันทำการ ถ้าท่านร้องเรียนทางไปรษณีย์ ท่านจะได้รับการตอบรับภายในเวลาห้าวันทำการ และได้รับคำตอบภายใน 20 วันทำการ

### แล้วถ้าข้าพเจ้าให้คำชมหรือทำการร้องเรียนภายในออสเตรเลียล่ะ?

ถ้าท่านต้องการล่าม ท่านสามารถติดต่อบริการแปลและล่าม (TIS) โดยไม่เสียค่าโทรศัพท์ได้ที่หมายเลข 131 450

☎ ถ้าท่านมีปัญหาเรื่องการฟัง การพูด หรือใช้เครื่องช่วยในการสื่อสาร ท่านสามารถติดต่อกับเราโดย ผ่านบริการส่งต่อแห่งชาติ (National Relay Service -NRS) การส่งข้อความทางโทรศัพท์ (TTY) หรือโทรโดยใช้โมเด็ม ท่านสามารถโทร NRS โดยไม่เสียค่าโทรศัพท์ที่หมายเลข 133 677

ถ้าท่านต้องการใช้บริการส่งต่อคำพูดเป็นคำพูด (Speech to Speech Relay -SSR) ท่านก็สามารถติดต่อบริการส่งต่อแห่งชาติ (NRS) ได้โดยไม่ต้องเสียค่าโทรศัพท์ที่หมายเลข 1300 555 727

### ถ้าข้าพเจ้ายังไม่พอใจจะทำอะไรได้บ้าง?

ถ้าท่านยังไม่พอใจในวิธีที่เราดำเนินการกับคำร้องเรียนของท่าน ท่านก็สามารถติดต่อกับ:

- หน่วยโกลบอล 피ดแบ็ค (Global Feedback Unit) และแจ้งให้เราทราบว่าทำไมจึงไม่พอใจ
- ผู้พิทักษ์ประชาชนแห่งคอมมอนเวลธ์ (Commonwealth Ombudsman) เมื่อไรก็ได้โดยโทรศัพท์หมายเลข 1300 362 072 (จ่ายค่าโทรศัพท์เท่าการโทรในพื้นที่) ระหว่างเวลา 9.00 น. ถึง 17.00 น. หรืออีเมลถึง [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)
- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแห่งประเทศออสเตรเลีย

### สถานที่ติดต่ออื่นที่เป็นประโยชน์

ภายในประเทศออสเตรเลีย

การสอบถามโดยทั่วไปหรือการขอข้อมูลควรติดต่อโดยตรงกับสายสอบถามทั่วไปโดยไม่ต้องจ่ายค่าโทรศัพท์ ที่หมายเลข 131 881 หรือเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเราที่ [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)

การสอบถามเกี่ยวกับการเป็นพลเมืองออสเตรเลียควรติดต่อโดยตรงกับสายสอบถามการเป็นพลเมืองออสเตรเลียหมายเลข 131 880 หรือเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเราที่ [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)

นอกประเทศออสเตรเลีย

พูดกับเจ้าหน้าที่สถานทูต สถานกงสุล หรือ สำนักข้าหลวงใหญ่แห่งออสเตรเลียที่ใกล้ท่านที่สุดตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์จากสมุดโทรศัพท์ในพื้นที่ของท่านหรือเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเราเพื่อเขียนยื่นรายละเอียดของสถานที่ที่ติดต่อที่ [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันความเป็นส่วนตัวของท่านหาได้จาก [www.privacy.gov.au](http://www.privacy.gov.au).

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหนังสือเดินทางออสเตรเลียท่านสามารถหาได้จากเว็บไซต์ของกระทรวงการต่างประเทศและการค้า (Department of Foreign Affairs and Trade - DFAT) ที่ [www.passports.gov.au](http://www.passports.gov.au) หรือโทรศัพท์หมายเลข 131 232 (ไม่ต้องจ่ายค่าโทรศัพท์ถ้าโทรภายในออสเตรเลีย) หรือติดต่อพูดกับเจ้าหน้าที่สถานทูต สถานกงสุล หรือ สำนักข้าหลวงใหญ่แห่งออสเตรเลียแห่งที่ใกล้ท่านที่สุด (ดูได้จาก [www.dfat.gov.au](http://www.dfat.gov.au)).

ในการให้คำชมหรือการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการใดๆของกระทรวง โปรดโทรศัพท์หมายเลข 133 177 (ไม่ต้องจ่ายค่าโทรศัพท์ถ้าโทรภายในออสเตรเลีย) ระหว่างเวลาราชการ หรือเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเราที่ [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au) หรือติดต่อกับ สถานทูต สถานกงสุล หรือ สำนักข้าหลวงสูงสุด แห่งออสเตรเลียที่ใกล้ท่านที่สุด ดูได้จาก [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)