Australian Government
Department of Immigration and Citizenship

ምስጋናን ቅሬታን

ምስጋናይ ይኹን ቅሬታይ ብኸመይ ከመሓላልፍ እኽእል?

ምስጋናኹም ይኹን ቅሬታኹም ፥

- ናብ ክፍሊ መልሲ ግሎባል ብቑፅሪ ስልኪ 133177 (ናብ መላእ ኣውስትራሊያ ብነፃ) ብምድዋል፥
- ኣብ www.immi.gov.au መርበብ ሓበሬታ /ዌብ ሳይት ኣብ ዘሎ ናይ ሓሳብ መውሃቢ ቅጥዒ ብምምላእ፥
- ናብ ስራሕ መካየዲ በዚ ዝቕፅል ኣድራሻ ብምፅሓፍ፥
  The Manager
  Global Feedback Unit
  GPO Box 241
  Melbourne VIC 3001
  Australia
- ናብ ዝቐርበኩም መምርሒ ጉዳይ ዜግነትን ኢሚግሬሽንን (DIAC)-ብኣካል ከይድኩም ብምዝርራብ ምትሕልላፍ ትኽእሉ ኢኹም።

ብዛዕባ እንታይ ኢየ ምስጋናይ ይኹን ቅሬታይ ከመሓላልፍ ዝኽእል?

እቲ መምርሒ ብዛዕባ ዝሀቦ ዝኾነ ይኹን ግልጋሎት ወይ ድማ ናይ ገንዘብ ሓገዝ ኣምልኪቱ ክኸውን ይኽእል ኢዩ። ናይ ቪዛ ኣወሃህባ ብዝምልክት ዝተወሃበ ውሳኔ እንድሕር ዘየዕጊቡኩም ከም ብሓዱሽ ንኽረአየልኩም ናይ ምሕታት ምሉእ መሰል ኣለኩም። ንተወሳኺ መረዳእታ ኣብ ናይቲ መምርሒ መርበብ ሓበሬታ /ዌብ ሳይት ኣብ www.immi.gov.au ክትረኽቡ ትኽእሉ ኢኹም ።

ብዛዕባ ኣነ ዘቕርቦ ቅሬታ ክፈልጥ ዝኽእል ካሊእ ሰብ ኣሎ’ዶ?

ውልቀ ምስጢርኩም ሕሉው ኢዩ። ሽምኩም ምሃብ እንድሕር ዘይደሊኹም ናይ ዘይምሃብ መሰል ኣለኩም። ዋላ ሽምኩም እንትገለፅኩም’ውን በዚ ምኽንያት ክትግለሉን ካብ እትረኽብዎ ጥቕምታት እትኽልከሉሉ ምንም ምኽንያት የለን።

ክንደይ እዋን’ከ ይወስድ?

ቅሬታኹም ብስልኪ ወይድማ ብኢ-ሜይል እንድሕር ቀሪቡ ኣብ ውሽጢ ሓደ ናይ ስራሕ መዓልቲ ተራእዩ ኣብ 10 ናይ ስራሕ ዕለታት ውሽጢ መልሲ ይወሃበኩም።

ቅሬታኹም ብፖስታ እንድሕር ተላኢኹ ኣብ ሓሙሽተ ናይ ስራሕ ዕለታት ተራእዩ ኣብ 20 ናይ ስራሕ ዕለታት ውሽጢ መልሲ ይወሃበኩም ።

ምስጋናይ ይኹን ቅሬታይ ንምቕራብ ሓገዝ እንድሕር ኣድሊዩኒ’ኸ?

መስተርጎማይ እንድሕር ኣድሊዩኩም ናብ ምትርጓምን ምስትርጓምን ግልጋሎት (TIS) ብ 131 450 ካብ ክፍሊት ነፃ ብምድዋል ክትሓቱ ትኽእሉ ኢኹም።

☎ ናይ ምስማዕ ወይ ናይ ምዝራብ ወይ ናይ ምርድዳእ ፀገም እንድሕር ሃልዩኩም ብብሄራዊ ግልጋሎት ሪሌይ (NRS) ኣቢልኩም ክትረኽቡና ትኽእሉ ኢኹም። ናይ ፅሑፍ ቴሌፎን (TTY) ወይድማ ብሞደም ትድውሉ እንድሕር ኮይንኩም ንብሄራዊ ግልጋሎት ሪሌይ (NRS) ብ 133 677 ካብ ክፍሊት ነፃ ብምድዋል ክትሓቱ ትኽእሉ ኢኹም።

ናብ ስፒች ሪሌይ ክመሓላለፈልኩም እትደልይዎ ዘረባ እንድሕር ሃሊዩ ናብ ብብሄራዊ ግልጋሎት ሪሌይ(NRS) ብ1300 555 727 ካብ ክፍሊት ነፃ ብምድዋል ክተዘራርቡ ትኽእሉ ኢኹም።

ብዝረኸብኩዎ መልሲ እንድሕር ዘይዓግበኸ?

ንዘቕረብኩምዎ ቅሬታ ብዝግባእ እንድሕር ዘይመልስናልኩም፥

- ናብ ክፍሊ መልሲ ግሎባል ብምድዋል ንምንታይ ክምዘይዓገብኩም ምንጋር፥
- ንኮመንዌልዝ ሓባሲ ንብዓት (Ombudsman) ኣብ ዝኾን እዋን ብቑፅሪ ስልኪ 1 300 362 072 (ብናይ ውሽጢ ዓዲ ሕሳብ) ካብ ንጉሆ 9:00 እስካዕ ኣጋ ምሸት 5:00 (ብኣውስትራሊያ ኣቆፃፅራ ስዓት) ካብ ሰኑይ እስካዕ ዓርቢ ብምድዋል ወይ ድማ ብኢ-ሜይል www.ombudsman@ombudsman.gov.au
- ንኣባል ፓርላማ ኣውስትራሊያ ምንጋር ትኽእሉ ኢኹም ።

ካልኦት ጠቓምቲ ኣድራሻታት

ኣብ ውሽጢ ኣውስትራሊያ

ንጠቕላላ ናይ መረዳእታ ሕቶታት ናብ መስመር ክፍሊ ሕቶታት ብ 131 881 ካብ ክፍሊት ነፃ ብምድዋል ወይ ድማ ናብ መርበብ ሓበሬታ / ዌብ ሳይት www.immi.gov.au ብምርኣይ ምቕራብ ይካኣል‘ዩ

ሕቶታት ጉዳይ ዜግነት ኣውስትራሊያ ብዝምልከት ናብ መስመር ክፍሊ ሕቶታት ጉዳይ ዜግነት ኣውስትራሊያ ብ 131 880 ወይ ድማ ኣብ ዌብ ሳይት/ መርበብ ሓበሬታwww.immi.gov.au ብምርኣይ ምቕራብ ይካኣል‘ዩ

ካብ ኣውስትራሊያ ወፃኢ

ኣብ ጥቓኹም ናብ ዘሎ ናይ ኣውስትራሊያ ኤምባሲ፥ ቆንስላ ቤት ፅሕፈት ወይድማ ላዕለዋይ ኮሚሽን ሰራሕተኛ ኣዘራርቡ፥ ቁፅሪ ስልኪ ናይቲ ቤት ፅሕፈት ኣብ ናይ ከባቢኹም ናይ ስልኪ መውፅኢ ጥራዝ (Telephone Directory) ድለዩ ወይ ድማ ኣብ መርበብ ሓበሬታና /ዌብ ሳይትና www.immi.gov.au ረኣዩ።

ብዛዕባ ውልቀ ምስጢርኩም ምሕላው ብዝምልከት ኣብ www.privacy.gov.au ኣሎ።

ብዛዕባ ናይ ኣውስትራሊያ ፓስፖርት ብዝምልከት እትደልይዎ መረዳእታ ናብ መምርሒ ወፃኢ ጉዳያትን ንግድን (DIFAT) ኣብ www.passport.gov.au ወይ ድማ ብቁፅሪ ስልኪ 131 232 (ኣብ ውሽጢ ኣውስትራሊያ ካብ ክፍሊት ነፃ) ብምድዋል ወይ ድማ ኣብ ጥቓኹም ናብ ዘሎ ናይ ኣውስትራሊያ ኤምባሲ፥ ቆንስላ ቤት ፅሕፈት ወይድማ ላዕለዋይ ኮሚሽን ብምርኻብን www.dfat.gov.au ብምርኣይን

ብዛዕባ ናይቲ መምርሒ ግልጋሎት ኣመልኪቱ ዘለኩም ዝኾነ ይኹን ምስጋና ይኹን ቅሬታ ንምቕራብ ፥ብቁፅሪ ስልኪ 133 177 (ኣብ ውሽጢ ኣውስትራሊያ ካብ ክፍሊት ነፃ) ኣብ ስራሕ ስዓት ብምድዋል ወይ ድማ ኣብ መርበብ ሓበሬታና /ዌብ ሳይትና ብምርኣይ ወይ ድማ ኣብ ጥቓኹም ናብ ዘሎ ናይ ኣውስትራሊያ ኤምባሲ፥ ቆንስላ ቤት ፅሕፈት ወይድማ ላዕለዋይ ኮሚሽን ብwww.immi.gov.au ምርኻብ ትኽእሉ ኢኹም።

DIAC07/00437

© Commonwealth of Australia [2007]