



Övgüler ve şikayetler



Bir övgüyü veya şikayeti nasıl bildirebilirim?

Bir övgüyü veya şikayeti bildirebilmek için:

- iş saatleri içinde 133 177'den Küresel Görüş Bildirme Birimi'ne (Avustralya içinde kent içi ücretine) telefon edebilirsiniz
- internetteki www.immi.gov.au adresinde bir düşünce bildirme formunu çevrimiçi doldurabilirsiniz
- şu adrese yazabilirsiniz:
The Manager
Global Feedback Unit
GPO Box 241
MELBOURNE VIC 3001
AUSTRALIA
en yakın DIAC ofisinizde bizimle doğrudan ilişkiye geçebilirsiniz.

Ne hakkında övgüde veya şikayette bulunabilirim?

Bakanlığın sağladığı ve fonlandığı hizmetlerin herhangi bir özgesi hakkında övgüde veya şikayette bulunabilirsiniz. Vize konusundaki bir karardan tatmin olmamışsanız, kararın gözden geçirilmesini isteme hakkınız olabilir. Bakanlığın www.immi.gov.au internet adresinde daha fazla bilgi bulabilirsiniz.

Şikayetimi başka kim öğrenecek?

Gizliliğiniz ve mahremiyetiniz saygı görecektir ve korunacaktır. Adınızı vermek istemiyorsanız, vermek zorunda değilsiniz. Adınızı vererseniz, size karşı ayırım yapılmayacak ve bizimle olan işlerinizde dezavantajlı duruma düşmeyeceksiniz.

Ne kadar zaman alacak?

Şikayetiniz telefon veya elektronik posta ile yapılmışsa, alındığı bir iş günü içinde bildirilecek ve 10 iş günü içinde yanıtlanacaktır.

Şikayetiniz posta ile yapılmışsa, alındığı beş iş günü içinde bildirilecek ve 20 iş günü içinde yanıtlanacaktır.

Avustralya içinde bir övgüde veya şikayette bulunmak için yardıma ihtiyacım varsa ne olacak?

Bir tercümana ihtiyacınız varsa, 131450'den Yazılı ve Sözlü Çeviri Servisi ile kent içi fiyatına ilişkiye geçebilirsiniz.

İşitme, konuşma veya iletişim kurma sorunuz varsa, bizimle Ulusal İletişim Servisi (NRS) aracılığıyla ilişkiye geçebilirsiniz. Telefonlu daktilo veya modemle arayanlar 133 677'den kent içi fiyatına NRS ile ilişkiye geçebilir.

Konuşmadan Konuşmaya İletişim'e (SSR) ihtiyacınız varsa, 1300 555 727'den Ulusal İletişim Servisi (NRS) ile kent içi fiyatına ilişkiye geçebilirsiniz.

Yine de tatmin olmazsam ne yapabilirim?

Şikayetinizi ele alış şeklimiz sizi memnun etmemişse:

- Küresel Görüş Bildirme Birimi ile ilişkiye geçip nedenini bize anlatabilirsiniz
- 1300 362 072'den (yerel telefon ücretine) Federal Kamu Temsilcisi (Ombudsman) ile iş günleri içinde sabah 9 ile öğleden sonra 5 arasında her zaman ilişkiye geçebilirsiniz veya ombudsman@ombudsman.gov.au adresine elektronik posta gönderebilirsiniz
- Avustralya'da bir milletvekili ile ilişkiye geçebilirsiniz.

İlişkiye geçilebilecek diğer yararlı yerler

Avustralya içinde

Genel sorular ve bilgi istekleri 131 881'den kent içi ücretli genel bilgi hattımıza yönlendirilebilir veya www.immi.gov.au adresindeki internet sitemiz ziyaret edilebilir.

Avustralya Yurttaşlığı ile ilgili sorular 131 880'den Avustralya Yurttaşlığı soru hattımıza yönlendirilebilir veya www.immi.gov.au adresindeki internet sitemiz ziyaret edilebilir.

Avustralya dışında

En yakın Avustralya Büyükelçiliği, Konsoloslugu veya Yüksek Komiserliği'ndeki bir görevliyle konuşun. İlişki bilgileri için yerel telefon rehberine bakın veya www.immi.gov.au sitesini ziyaret edin.

Gizliliğinizi korumaya ilişkin daha fazla bilgi www.privacy.gov.au sitesinde mevcuttur.

Avustralya pasaportları için, www.passports.gov.au sitesinden veya (Avustralya'da kent içi ücretine) 131 232 numaralı telefonda Dışişleri ve Ticaret Bakanlığı ile veya en yakın Avustralya Büyükelçiliği, Konsoloslugu veya Yüksek Komiserliği ile ilişkiye geçebilirsiniz. (www.dfat.gov.au sitesine bakın).

Bakanlığın herhangi bir hizmeti hakkında övgüde veya şikayette bulunmak için, (Avustralya içinde kent içi ücretine), iş saatleri içinde 133 177'yi arayın, www.immi.gov.au internet sitemizi ziyaret edin, en yakın Avustralya Büyükelçiliği, Konsoloslugu veya Yüksek Komiserliği ile www.immi.gov.au sitesinden ilişkiye geçin.

