



Khen ngợi và phàn nàn



Tôi gửi lời khen ngợi hoặc phàn nàn bằng cách nào?

Để gửi lời khen ngợi hoặc phàn nàn quý vị có thể:

- điện thoại đến Ban Góp ý Toàn cầu (miễn phí trong vòng nước Úc) qua số 133 177 trong giờ làm việc
- điền mẫu đơn phản hồi trên mạng tại www.immi.gov.au
- Gửi thư đến:
 The Manager
 Global Feedback Unit
 GPO Box 241
 MELBOURNE VIC 3001
 AUSTRALIA
- trực tiếp liên lạc chúng tôi tại văn phòng DIAC gần nơi quý vị nhất.

Tôi có thể khen ngợi hoặc phàn nàn về việc gì?

Quý vị có thể khen ngợi hoặc phàn nàn về bất cứ phương diện nào của các dịch vụ mà bộ cung ứng hoặc tài trợ. Nếu không hài lòng với một quyết định về chiếu khán, quý vị có thể có quyền xin tái xét quyết định đó. Muốn biết thêm chi tiết, xem trên mạng thông tin của bộ: www.immi.gov.au.

Ai sẽ biết về các phàn nàn của tôi?

Quyền riêng tư và sự bảo mật của quý vị sẽ được tôn trọng và bảo vệ. Quý vị không cần phải cho biết tên họ của mình nếu không muốn. Nếu quý vị cho biết tên họ của mình, quý vị sẽ không bị kỳ thị hoặc bị bất lợi trong việc giao dịch với chúng tôi.

Mất bao lâu?

Nếu quý vị phàn nàn qua điện thoại hoặc email thì sau khi nhận chúng tôi sẽ báo tin cho quý vị trong vòng một ngày làm việc và hồi đáp trong vòng 10 ngày làm việc.

Nếu quý vị gửi thư phàn nàn thì sau khi nhận chúng tôi sẽ báo tin cho quý vị trong vòng năm ngày làm việc và hồi đáp trong vòng 20 ngày làm việc.

Nếu như tôi cần giúp đỡ để thực hiện việc khen ngợi hoặc phàn nàn tại Úc?

Nếu cần thông dịch viên quý vị có thể liên lạc dịch vụ Thông Phiên dịch (Translating and Interpreting Service - TIS) qua số miễn phí 131 450.

☎ Nếu có khuyết tật về nghe, nói hoặc giao tiếp, quý vị có thể liên lạc chúng tôi qua Dịch vụ Chuyển nhận Quốc gia (National Relay Service - NRS). Những người dùng điện thoại đánh chữ (TTY) hoặc gọi qua bộ điều biến (modem) có thể liên lạc NRS qua số miễn phí 133 677.

Nếu cần Chuyển nhận Lời nói (SSR) quý vị có thể liên lạc Dịch vụ Chuyển nhận Quốc gia (National Relay Service - NRS) qua số điện thoại miễn phí 1300 555 727.

Tôi có thể làm gì nếu vẫn không hài lòng?

Nếu không hài lòng về cách thức mà chúng tôi giải quyết phàn nàn, quý vị có thể liên lạc:

- Ban Góp ý Toàn cầu (Global Feedback Unit) để nêu lý do
- Kiểm sát viên Liên bang (Commonwealth Ombudsman) vào bất cứ lúc nào qua số điện thoại 1300 362 072 (với giá một lần gọi địa phương), 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu hoặc email đến ombudsman@ombudsman.gov.au
- một Dân biểu Quốc hội tại Úc.

Các số liên lạc hữu ích khác

Trong nước Úc

Để dò hỏi tổng quát hoặc muốn biết thêm chi tiết, xin gọi đến đường dây dò hỏi tổng quát và miễn phí qua số 131 881 hoặc xem trên mạng thông tin của chúng tôi www.immi.gov.au.

Nếu muốn dò hỏi về Quốc tịch Úc, nên gọi đến đường dây Quốc tịch Úc qua số 131 880 hoặc xem trên mạng www.immi.gov.au.

Bên ngoài nước Úc

Hãy thảo luận với nhân viên tại Cao Ủy, Lãnh sự quán hoặc Đại sứ quán Úc gần nhất. Muốn biết chi tiết liên lạc, hãy xem trên niên giám điện thoại địa phương hoặc xem trên mạng thông tin của chúng tôi www.immi.gov.au

Muốn biết thêm chi tiết về việc bảo vệ quyền riêng tư của quý vị, hãy xem trên mạng www.privacy.gov.au.

Muốn biết chi tiết về sổ thông hành Úc, quý vị có thể liên lạc Bộ Ngoại giao và Mậu dịch (Department of Foreign Affairs and Trade – DFAT) qua mạng thông tin www.passports.gov.au, qua điện thoại 131 232 (miễn phí trong vòng nước Úc) hoặc liên lạc Cao Ủy, Lãnh sự quán hoặc Đại sứ quán Úc gần nhất (xem: www.dfat.gov.au).

Để khen ngợi hoặc phàn nàn về bất cứ dịch vụ nào của bộ, hãy điện thoại 133 177 (miễn phí tại Úc) trong giờ làm việc, xem trên mạng www.immi.gov.au, hoặc liên lạc Cao Ủy, Lãnh sự quán hoặc Đại sứ quán Úc gần nhất qua www.immi.gov.au.