



Комплименти и жалбе



Како могу да дам комплимент или уложим жалбу?

Да бисте дали комплимент или уложили жалбу можете да:

- назовете Глобално одељење за примање коментара (Global Feedback Unit) (бесплатно за позиве из Аустралије) на 133 177 у радно време;
- преко интернета попуните формулар за давање коментара на www.immi.gov.au ;
- пишете на адресу:
 The Manager
 Global Feedback Unit
 GPO Box 241
 MELBOURNE VIC 3001
 AUSTRALIA;
- се директно обратите вама најближој канцеларији DIAC-а.

О чему могу да дам комплимент или уложим жалбу?

Можете да дате комплимент или уложите жалбу о било ком аспекту услуга које пружа или финансира ово министарство. Ако нисте задовољни одлуком о издавању визе можда ћете имати право да захтевате преиспитивање првобитне одлуке. Додатне информације можете да нађете на вебсајту министарства на www.immi.gov.au .

Ко ће знати да сам уложио/ла жалбу?

Улагање жалбе третираће се поверљиво и ваша приватност биће поштована и заштићена. Ако не желите да дате своје име, не морате. Ако дате своје име, нећете бити изложени дискриминацији нити ће то негативно утицати на наше поступање према вама.

Колико дуго је потребно?

Ако сте жалбу уложили преко телефона или електронском поштом пријем ће бити потврђен у року од једног радног дана а одговор бити послат у року од 10 радних дана.

Ако сте жалбу послали поштом пријем ће бити потврђен у року од пет радних дана а одговор бити послат у року од 20 радних дана.

Шта уколико ми је потребна помоћ да дам комплимент или уложим жалбу у Аустралији?

Ако вам је потребна помоћ тумача обратите се Служби за превођење и тумачење (TIS) на 131 450 – позив је бесплатан.

Ако имате проблема са слухом, говором или комуницирањем можете да се обратите Националној релеј служби (NRS). Текстуални телефон (TTY) или особе које користе модем за позиве могу бесплатно да назову NRS на 133 677.

Ако вам је потребан тзв. говорову релеј (SSR) можете бесплатно да се обратите Националној релеј служби (NRS) на 1300 555 727.

Шта могу да урадим ако и даље нисам задовољан/а?

Ако нисте задовољни начином на који смо решавали вашу жалбу можете да се обратите:

- Глобалном одељењу за примање коментара и објасните зашто нисте задовољни;
- Савезном омбудсмену у било које време телефоном на 1300 362 072 (по цени локалног позива), 9 – 17 ч од понедељка до петка или електронском поштом на ombudsman@ombudsman.gov.au ;
- посланику у Парламенту Аустралије.

Други корисни контакт подаци За Аустралију

За опште информације или захтеве за информације треба да се обратите служби за опште информације на 131 881 (позив је бесплатан) или посетите наш вебсајт на www.immi.gov.au.

За информације о аустралијском држављанству треба директно да се обратите информативној служби за аустралијско држављанство на 131 880 или посетите наш вебсајт на www.immi.gov.au.

Ван Аустралије

Обратите се особљу у вама најближој аустралијској амбасади, конзулату или врховном представништву. Проверите локални телефонски именик или посетите наш вебсајт на www.immi.gov.au да би потврдили контакт податке.

Више информација о томе како се штити ваша приватност на располагању је на www.privacy.gov.au .

За информације о аустралијским пасошима можете да се обратите Министарству за иностране послове и трговину (Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT)) на www.passports.gov.au или телефоном на 131 232 (бесплатно за позиве из Аустралије) или се обратите вама најближој аустралијској амбасади, конзулату или врховном представништву (погледајте: www.dfat.gov.au).

Да би дали комплименте или уложили жалбе о било којим услугама министарства молимо вас назовите 133 177 (бесплатно за позиве из Аустралије) током радног времена, посетите наш вебсајт на www.immi.gov.au , обратите се најближој аустралијској амбасади, конзулату или врховном представништву преко www.immi.gov.au