



Australian Government
**Department of Immigration
and Citizenship**

УСТАВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ



people our business

CLIENT SERVICE CHARTER

The Department of Immigration and Citizenship (Департамент иммиграции и гражданства) занимается вопросами въезда в Австралию на временное и постоянное жительство, а также вопросами расселения иммигрантов и беженцев. Мы пропагандируем гражданские ценности и разнообразие культур.

В основе нашей работы лежит ведущий принцип: «наша обязанность – **люди**». Мы стремимся к тому, чтобы наш персонал был высококвалифицированным и выполнял свою работу со всей ответственностью, что выражается в честном и справедливом отношении к клиентам.

НАШ УСТАВ

В Уставе говорится о следующем:

- наших обязательствах по качественному обслуживанию
- как помочь нам помогать вам
- стандартах обслуживания
- информации о нас и наших услугах
- как вносить предложения или подавать жалобы



НАШИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Мы предоставляем качественное обслуживание, что выражается в следующем:

- мы называем себя
- мы относимся к вам любезно и с уважением
- мы честны и справедливы
- мы своевременно предоставляем вам четкую, правильную и нужную информацию или помогаем вам найти ее
- собираем, храним, используем и передаем вашу личную информацию только в соответствии с австралийскими законами



КАК ПОМОЧЬ НАМ ПОМОГАТЬ ВАМ

Для того, чтобы помочь нам помогать вам, мы просим вас:

- сообщить нам, имеются ли у вас какие-нибудь особые требования, чтобы мы могли их удовлетворить
- сказать нам, нужен ли вам переводчик для пользования нашими услугами
- относиться к нашим сотрудникам любезно и с уважением
- своевременно предоставлять нам всю требующуюся информацию, в частности об изменениях ваших обстоятельств
- не предлагать нашим сотрудникам подарков, денег и прочего

НАШИ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наш устав дает обзор наших обязательств по обслуживанию. Мы стремимся к предоставлению своевременного, честного и ответственного обслуживания, с вниманием относясь к вашим нуждам. Для предоставления некоторых услуг мы используем другие организации. Мы проверяем, чтобы качество этих услуг соответствовало оговоренным в контракте стандартам.

Для получения информации о наших стандартах обслуживания, включая правила обработки заявлений и прочие услуги, вы можете посетить наш вебсайт www.immi.gov.au/charter/standards или позвонить в любое наше отделение или контактный центр. Если вы хотите внести предложение по поводу предоставления ими услуг, прочтите раздел о внесении предложений.

НАША ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ – Как связаться с нами

Предоставление информации и услуг осуществляется различными способами. У нас имеются отделения во всех столичных городах Австралии (и несколько региональных офисов), а также представительства более чем в 69 странах мира.

Текст нашего Устава переведен на ряд языков и имеется в различных форматах на www.immi.gov.au/charter



ИНТЕРНЕТ

Информацию о наших услугах (включая ответы на часто задаваемые вопросы), формы заявлений и информационные брошюры, можно найти на наших вебсайтах www.immi.gov.au и www.citizenship.gov.au

Вы можете послать запрос на информацию обо всех предоставляемых нами услугах по электронной почте на английском языке через наш вебсайт www.immi.gov.au/contacts/index.htm

С помощью Интернета, через электронные службы e-visa и e-citizenship, вы можете подать заявление на получение различных типов виз, австралийского гражданства и прочих услуг. Дополнительную информацию можно получить, посетив www.immi.gov.au и www.citizenship.gov.au

ЛИЧНЫЙ КОНТАКТ

Контактную информацию о наших отделениях можно получить на нашем вебсайте www.immi.gov.au/contacts/index.htm, по телефону **131 881** или в ближайшем посольстве, консульстве или представительстве Австралии.

Наши сотрудники могут дать вам общую информацию о наших услугах или сказать, где можно найти эту информацию и помочь вам назначить время приема для подачи заявления или получения других услуг.

Если вы хотите, вы можете прийти на прием не один, а с кем-нибудь.

ТЕЛЕФОН

Если вы находитесь в Австралии, вы можете позвонить нам по следующим номерам телефонов и поговорить с нашими квалифицированными сотрудниками:

- 131 881** Общая информация и запись на прием
- 131 880** Австралийское гражданство (включая запись на прием)
- 131 450** Служба письменного и устного перевода
- 133 177** Линия отзывов об обслуживании клиентов

У нас также имеются контактные центры и за границей. Контактная информация имеется на www.immi.gov.au

Если вы уже подали заявление, то нам будет гораздо легче помочь вам, если при контакте с нами вы сообщите регистрационный номер вашего заявления.

ВНЕШНИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ И ПОМОЩЬ В ИММИГРАЦИОННЫХ ВОПРОСАХ

Для подачи заявления на получение визы вы не обязаны пользоваться услугами миграционного агента, однако, если вы решите воспользоваться его услугами, то:

- за пределами Австралии – мы рекомендуем пользоваться услугами миграционного агента, зарегистрированного в Австралии, если таковой имеется, или услугами агента, который зарегистрирован как имеющий право подавать заявления по Интернету.
- в Австралии – можно пользоваться услугами только зарегистрированного миграционного агента.

Дополнительная информация помещена на нашем вебсайте www.immi.gov.au/agents/index.htm; вы также можете найти список агентов на www.themara.com.au



ВНЕСЕНИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Мы ценим ваши положительные отзывы, жалобы и предложения. Мы узнаем мнение клиентов путем опроса и получения отзывов непосредственно от клиентов.

Для получения информации о том, как мы обрабатываем полученные от клиентов отзывы, посетите наш вебсайт www.immi.gov.au/feedback или свяжитесь с нашим контактным центром или отделением.

Мы с удовольствием свяжемся с вами по поводу ваших отзывов, но если вы хотите, вы можете дать свой отзыв и анонимно.

С помощью ваших положительных отзывов мы узнаем о том, что мы делаем хорошо. Ваши жалобы и предложения помогают нам повысить качество обслуживания и предоставляемой информации.

Мы обрабатываем ваши жалобы своевременно и профессионально. Поэтому, если вы не удовлетворены полученными услугами или считаете, что мы или организация, предоставлявшая вам услуги от нашего имени, отнеслись к вам несправедливо, сообщите нам об этом.

Наш персонал должен выполнять свои обязанности в соответствии с Кодексом поведения служащих государственного сектора Австралии. Если вы считаете, что кто-то из наших сотрудников вел себя непрофессионально, поставьте нас в известность об этом. Для получения дополнительной информации вы можете посетить вебсайт www.apsc.gov.au/values или www.apsc.gov.au/conduct

Ваши отзывы о качестве полученных вами услуг не повлияют на результат рассмотрения вашего заявления и не отразятся на всех остальных ваших контактах с нами.

Если вы не удовлетворены результатом рассмотрения жалобы, свяжитесь с Commonwealth Ombudsman, Privacy Commissioner, или Human Rights and Equal Opportunities Commission.

КАК ВНОСИТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чтобы внести предложение, вы можете:

- послать его электронной почтой через наш вебсайт www.immi.gov.au/feedback;
- позвонить по телефону **133 177** – Линия отзывов об обслуживании клиентов (в Австралии); или

- написать по адресу:


Client Feedback Coordinator
GPO Box 241
Melbourne
Victoria 3001
Australia

ПРОЦЕСС ПЕРЕСМОТРА РЕШЕНИЙ

Наш Устав говорит о том, как мы должны обращаться с вами – нашим клиентом. Его целью не является заниматься вынесенными решениями. Если же вы не согласны с вынесенным решением о визе, вы имеете право добиваться пересмотра этого решения. Дополнительную информацию можно найти на www.immi.gov.au/migration/review.htm



ДРУГИЕ ПОЛЕЗНЫЕ КОНТАКТЫ

- **1800 040 070** Линия информации о праве на работу
 - **1800 009 623** Линия иммиграционного доноса
-  Абоненты, у которых имеются проблемы со слухом, речью или общением, могут связаться с нами через National Relay Service (NRS) и указать один из вышеприведенных номеров. Те, кто звонит через Текстовый телефон (TTY) или модем, должны звонить в NRS по номеру **133 677**.
- Те, кто пользуется Speech to Speech Relay (SSR), может связаться с National Relay Service (NRS) по номеру **1300 555 727**. Для контакта по бесплатному номеру позвоните в NRS по номеру **1800 555 677** и укажите один из бесплатных номеров телефона.
 - Дополнительная информация об обеспечении невмешательства в вашу личную жизнь имеется на www.privacy.gov.au
 - Для получения информации об австралийских паспортах вы можете связаться с Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT) (Департаментом иностранных дел и торговли) на www.passports.gov.au или по телефону (в Австралии) **131 232**.



Australian Government

**Department of Immigration
and Citizenship**



www.immi.gov.au