

الاتصال بنا

هناك الكثير من الطرق التي يمكنكم التواصل معنا بها، بما في ذلك عبر مكاتبنا الإقليمية العديدة في فيكتوريا.

عن طريق الهاتف

اتصلوا بالرقم **136 186** من أي مكان في أستراليا، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى 6 مساءً. قد تختلف التكاليف - قد تتكبد هواتف الموبايل والهواتف العامة تكاليف إضافية

خدمة المرحّل الهاتفي الوطنية

إذا كنت أصماً أو تعاني من ضعف في السمع أو ضعف في النطق، اتصل بنا من خلال خدمة المرحّل الهاتفي الوطنية وذلك على الرقم **133 677** أو قم بزيارة www.relayservice.gov.au

الخط الساخن للطوارئ في فيكتوريا (VicEmergency Hotline): **1800 226 226**

البداية الهاتفية للحكومة المحلية: **03 9208 3333**

بالنسبة للاستفسارات حول التخطيط، يُرجى الاتصال على الرقم **1300 366 356** (تكلفة المكالمات المحلية).

عن طريق البريد

PO Box 500
East Melbourne VIC 8002

العنوان البريدي لملكية العقارات والأراضي:

GPO Box 527
Melbourne VIC 3001

خدمة الترجمة الكتابية والشفهية



المساعدة في الترجمة الكتابية والشفهية

إن خدمة الترجمة الكتابية والشفهية (TIS) هي خدمة ترجمة تساعد:

- الأشخاص الذين لا يتحدثون الإنجليزية في حياتهم اليومية
- الوكالات والشركات للتواصل مع العملاء غير الناطقين باللغة الإنجليزية

اتصلوا بـ TIS National على الرقم **131 450** (داخل أستراليا) أو قوموا بزيارة www.tisnational.gov.au

الشكاوى

إلتزامنا

تساهم عملية التعامل مع الشكاوى الفعالة في تقديم خدمات تستجيب بسرعة وتؤدي إلى نتائج أفضل لعملائنا.

نشجع أي شخص غير راضٍ عن قرار أو إجراء أو خدمة مقدمة من قبل الدائرة لرفع قضيتهم إلى القسم المناسب في الدائرة لإتخاذ القرار قبل تقديم شكوى عامة. وهذا قد يسهل حل أسرع.

أنواع الشكاوى

يمكن تقديم الشكاوى حول:

- معيار الخدمة المقدمة من قبل موظف معتمد من دائرة DELWP
- خرق خصوصية المعلومات
- تصحيح المعلومات الخاصة بكم التي تحتفظ بها دائرة DELWP
- سلوك غير سليم خطير بموجب قانون الإفصاح المحمي لعام 2012
- شكاوى عامة حول تصرفات أو تقاعس الدائرة أو موظفيها.
- لن يتم التعامل مع ما يلي على أنه شكاوى بموجب هذه العملية:
 - طلب للحصول على خدمة
 - طلب للحصول على معلومات
 - طلب إجراء مراجعة أو إستئناف بموجب التشريع (حيث توجد بالفعل عملية مراجعة رسمية يجب اتباعها)

كيفية تقديم شكاوى

إذا كان لديكم شكاوى حول

- الطريقة التي يقدم بها موظف DELWP خدمة
- حول تصرف أو تقاعس الدائرة أو موظفيها

اتصلوا بمركز خدمة العملاء عبر الهاتف على 136 186. TTY على 1800 122 969 أو عبر البريد الإلكتروني customer.service@delwp.vic.gov.au