

Contattaci

Ci sono molti modi in cui puoi contattarci, anche attraverso i nostri numerosi uffici nelle aree regionali del Victoria.

Per telefono:

Chiama il **136 186** da qualsiasi parte d'Australia, dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00. I costi possono variare: l'uso di telefoni cellulari e telefoni pubblici potrebbe comportare costi aggiuntivi

National Relay Service

I non udenti o le persone con disturbi dell'udito o del linguaggio, possono contattarci attraverso il National Relay Service al numero 133 677 o visitando www.relayservice.gov.au

VicEmergency Hotline: **1800 226 226**.

Centralino del governo locale: **03 9208 3333**

Per richieste relative alla progettazione, chiama il **1300 366 356** (costo di una chiamata locale).

Per posta

PO Box 500
East Melbourne VIC 8002

Indirizzo postale del catasto:

GPO Box 527
Melbourne VIC 3001

Servizio di traduzione e interpretariato



Aiuto attraverso la traduzione e l'interpretariato

Il servizio di traduzione e interpretariato (TIS National) è un servizio di interpretariato che aiuta:

- persone che non parlano inglese nella vita di ogni giorno
- agenzie e aziende a comunicare con i loro clienti di lingua non inglese

Contatta TIS National al **131 450 131 450** (in Australia) o visita

www.tisnational.gov.au

Reclami

Il nostro impegno

Un efficace processo di gestione dei reclami contribuisce a fornire un servizio pronto e porta a risultati migliori per i nostri clienti.

Incoraggiamo chiunque non sia soddisfatto di una decisione, un provvedimento o un servizio fornito dal dipartimento a sollevare la questione con l'area pertinente del dipartimento incaricata

di prendere la decisione prima di presentare un reclamo generale. Questo potrebbe facilitare una risoluzione più veloce.

Tipi di reclami

I reclami possono essere presentati in relazione a:

- Lo standard di servizio fornito da un funzionario autorizzato DELWP
- Violazioni della privacy
- Correzione dei dati che possiede il DELWP su di te
- Comportamento improprio e grave ai sensi della legge Protected Disclosure Act 2012
- Reclami generali sugli interventi o mancati interventi del dipartimento o dei suoi ufficiali.

Quanto segue non verrà considerato un reclamo nell'ambito di questo processo:

- Una richiesta di servizio
- Una richiesta di informazioni
- Una richiesta di revisione o appello ai sensi della legislazione (laddove esiste già un processo di revisione formale, lo si deve seguire)

Come esporre un reclamo

Se hai un reclamo su:

- Il modo in cui un dipendente DELWP ha fornito un servizio
- Sull'intervento o mancato intervento del dipartimento o del suo personale

Contatta il nostro servizio clienti telefonicamente al numero 136 186. TTY 1800 122 969 o inviando un'e-mail a customer.service@delwp.vic.gov.au