

با ما تماس بگیرید

با ما تماس بگیرید

شما به روش های گوناگونی می توانید با ما تماس بگیرید، از جمله از طریق دفاتر متعدد منطقه ای ما در ویکتوریا.

از طریق تلفن

از هرکجای استرالیا، دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح تا 6 عصر، با شماره **136 186** تماس بگیرید. هزینه تماس می تواند متغیر باشد - تماس از تلفن همراه یا تلفن های عمومی ممکن است هزینه بیشتری داشته باشد.

خدمات رله ملی

چنانچه ناشنوا هستید، یا اختلال شنوایی یا گفتاری دارید، از طریق خدمات رله ملی به شماره **133 677** با ما تماس بگیرید یا به www.relayservice.gov.au مراجعه کنید.

خط اطلاع رسانی VicEmergency: **1800 226 226**

مرکز تماس دولت محلی: **03 9208 3333**

برای پرس و جو در مورد برنامه ریزی، لطفا با شماره **1300 366 356** (با هزینه تماس محلی) تماس بگیرید.

از طریق پست

PO Box 500
East Melbourne VIC 8002

آدرس پستی اسناد املاک و اراضی:

GPO Box 527
Melbourne VIC 3001

خدمات ترجمه کتبی و شفاهی

کمک در مورد ترجمه کتبی و شفاهی

خدمات ترجمه کتبی و شفاهی (TIS National) خدمات ترجمه شفاهی است که به افراد زیر کمک

می کند:

- افرادی که در زندگی روزمره خود به زبان انگلیسی صحبت نمی کنند
- نهادها و کسب و کارها جهت مکالمه با مشتریان غیرانگلیسی زبان



با TIS National به شماره **131 450** تماس بگیرید (در استرالیا) یا به وب سایت www.tisnational.gov.au مراجعه کنید

شکایات

تعهد ما

روند موثر رسیدگی به شکایات به ارائه خدمات پاسخگو کمک می کند و منجر به نتایج بهتری برای مشتریان ما می شود. ما هر فردی را که از تصمیم، عمل یا خدمات ارائه شده توسط اداره رضایت ندارد را تشویق می کنیم که پیش از ارائه شکایت کلی، مورد را با واحد مربوطه تصمیم گیرنده در اداره مطرح کند.

انواع شکایات

شکایات می توانند مربوط به موارد زیر باشند:

- استاندارد خدمات ارائه شده توسط مأمور مجاز DELWP
- تخلفات در حفظ حریم خصوصی اطلاعات
- تصحیح اطلاعات نگه داری شده در مورد شما توسط DELWP
- رفتار نامناسب جدی بموجب قانون افشای اطلاعات محافظت شده 2012
- شکایات کلی در مورد اعمال یا عدم فعالیت اداره یا مأموران آن.
- برحسب این روند، موارد زیر به عنوان شکایت تلقی نخواهند شد:
 - درخواست برای دریافت خدمات
 - درخواست برای دریافت اطلاعات
 - درخواست برای بازنگری یا تجدیدنظر بموجب قانون (در جایی که روند بازنگری رسمی برقرار می باشد، آن روند باید پیگیری شود)

چگونگی ارائه شکایت

چنانچه در خصوص موارد زیر شکایت دارید

- نحوه ارائه خدمات توسط یک کارمند DELWP
 - در مورد نحوه عمل یا عدم فعالیت اداره یا کارمندان آن
- از طریق تلفن با مرکز خدمات مشتریان به شماره **136 186** تماس بگیرید. TTY به شماره **1800 122 969** یا ارسال ایمیل به customer.service@delwp.vic.gov.au