

聯繫我們

您可以透過很多方法和我們取得聯繫，其中包括到訪我們在維多利亞各區辦公室。

電話

週一至週五，上午 8 點至下午 6 點，請致電 **136 186**（澳大利亞境內）。通話費用會因是手機和公共電話而可能有所不同，也可能會有額外費用。

全國中繼服務

如果您是聾啞人、聽力障礙或言語障礙，請撥打 **133 677** 全國中繼服務與我們聯繫，或瀏覽網頁 **全國中繼服務**（www.relayservice.gov.au）

VicEmergency 熱線電話：**1800 226 226**

當地政府總機：**03 9208 3333**

計劃查詢，請致電 **1300 366 356** (依照當地話費計費)

郵件：



PO Box 500
East Melbourne VIC 8002

財產和土地所有權郵寄地址：

GPO Box 527
Melbourne VIC 3001

翻譯和口譯服務

翻譯和口譯服務

TIS National 翻譯和口譯服務可以為以下提供翻譯服務：

- 在日常生活中不會說英語的人
- 機構和企業與非英語客戶進行交流

請致電 TIS National，電話 **131 450**（澳大利亞境內）或瀏覽網頁 <https://www.tisnational.gov.au/>

投訴

我們的承諾

有效的投訴處理流程有助於提供回應式服務，並為我們的客戶帶來更好的結果。我們鼓勵任何對部門所做的決定、執行或服務不滿意的人，在向相關決策部門提出一般投訴之前，先與相關部門協商。這樣可能會有助於更快的得到解決方案。

投訴類型

投訴的事項可能包括以下：

- DELWP 有關人員所提供的服務品質
- 違反訊息隱私保密
- 修正由 DELWP 持有的有關您的資料
- 《2012 年保障披露法》（Protected Disclosure Act 2012）中的嚴重不正當行為
- 關於部門或其官員的行為或不作為的一般投訴

以下過程不會被視為投訴：

- 服務請求
- 資料請求
- 根據立法提出審查或上訴的請求（如果已經存在正式審查流程，則必須遵守）

如何提出投訴

如果你有以下投訴

- DELWP 員工提供服務的方式
- 關於部門或其工作人員的行為或不作為

請致電 [136 186](tel:136186). TTY [1800 122 969](tel:1800122969) 聯繫我們的客戶服務中心或發送電子郵件至 <mailto:customer.service@delwp.vic.gov.au>