

Liên lạc với chúng tôi

Có rất nhiều cách để quý vị có thể liên lạc, bao gồm thông qua các văn phòng khu vực Victoria của chúng tôi.

Bằng điện thoại

Gọi số **136 186** từ bất cứ nơi nào ở Úc, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cước phí có thể khác nhau - điện thoại di động và điện thoại công cộng có thể phải chịu thêm chi phí

Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc

Nếu quý vị bị khiếm thính, hoặc bị tật về nghe hoặc nói, hãy liên lạc với chúng tôi qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc số 133 677 hoặc truy cập www.relayservice.gov.au

Đường dây nóng VicEmergency: 1800 226 226

Tổng đài Chính quyền địa phương: 03 9208 3333

Hỏi về quy hoạch, vui lòng gọi số 1300 366 356 (chi phí gọi nội hạt).

Qua đường bưu điện

Hộp thư 500

East Melbourne VIC 8002

Địa chỉ bưu điện Quyền sở hữu nhà và đất:

GPO Box 527

Melbourne VIC 3001

Dịch vụ Biên dịch và Thông dịch

Trợ giúp dịch thuật



Dịch Vụ Biên dịch và Thông dịch (TIS National) là dịch vụ dịch thuật giúp:

- Những người không nói tiếng Anh trong cuộc sống hàng ngày
- các cơ quan và doanh nghiệp để giao tiếp với khách hàng không nói tiếng Anh

Liên lạc với TIS National qua số 131 450 (trong nước Úc) hoặc truy cập www.tisnational.gov.au

Khiếu nại

Cam kết của chúng tôi

Một quy trình xử lý khiếu nại hiệu quả góp phần cung cấp dịch vụ đáp ứng yêu cầu và mang lại kết quả tốt hơn cho khách hàng của chúng tôi.

Liên lạc với chúng tôi

Chúng tôi khuyến khích bất cứ ai không hài lòng với quyết định, hành động hoặc dịch vụ của Bộ hãy lên tiếng với bộ phận có liên quan của Bộ đã đưa ra quyết định đó trước khi gửi khiếu nại chung chung. Điều này có thể tạo điều kiện giải quyết nhanh hơn.

Các loại khiếu nại

Khiếu nại có thể liên quan tới:

- Tiêu chuẩn dịch vụ được cung cấp bởi Nhân viên Thẩm quyền DELWP
- Vi phạm Bảo mật Thông tin
- Chỉnh sửa thông tin DELWP lưu giữ về quý vị
- Hành vi Không đúng đắn Nghiêm trọng theo Luật Tiết lộ Thông tin Được Bảo vệ 2012
- Khiếu nại chung về việc thực hiện hoặc không thực hiện hành động của Bộ hay nhân viên.

Những điều sau đây sẽ không được coi là khiếu nại theo quy trình này:

- Yêu cầu dịch vụ
- Yêu cầu thông tin
- Yêu cầu xem xét lại hoặc khiếu nại theo luật pháp (nếu đã có quy trình rà soát chính thức rồi thì cần phải tuân theo)

Cách thức khiếu nại

Nếu quý vị có khiếu nại về

- cách nhân viên DELWP cung cấp dịch vụ
- về việc bộ hay nhân viên thực hiện hoặc không thực hiện hành động

Liên lạc với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi qua số 136 186. TTY 1800 122 969 hoặc bằng cách gửi email tới customer.service@delwp.vic.gov.au