

Επικοινωνία μαζί μας

Υπάρχουν πολλοί τρόποι με τους οποίους μπορείτε να έρθετε σε επαφή, περιλαμβανομένου μέσω των πολλών περιφερειακών γραφείων στη Βικτώρια.

Τηλεφωνικά

Τηλεφωνήστε στο **136 186** από οπουδήποτε στην Αυστραλία, Δευτέρα με Παρασκευή, 8πμ έως 6μμ. Η χρέωση της κλήσης μπορεί να ποικίλει – οι κλήσεις από κινητά και τηλέφωνα του κοινού μπορεί να επιβαρυνθούν με επιπλέον χρεώσεις.

Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης

Αν είστε κωφό άτομο, ή έχετε κάποια διαταραχή στην ακοή ή ομιλία, επικοινωνήστε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (National Relay Service) στο 133 677 ή επισκεφθείτε το www.relayservice.gov.au

VicEmergency Hotline (Άμεση Γραμμή Βοήθειας Έκτακτων Αναγκών Βικτώριας): **1800 226 226**

Τηλεφωνικό Κέντρο Τοπικής Αυτοδιοίκησης: **03 9208 3333**

Για πληροφορίες πολεοδομίας, καλέστε το **1300 366 356** (χρέωση τοπικής κλήσης).

Ταχυδρομικώς

PO Box 500
East Melbourne VIC 8002

Ταχυδρομική διεύθυνση για τίτλους ακινήτων και οικοπέδων:

GPO Box 527
Melbourne VIC 3001

Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων



Βοήθεια για θέματα μετάφρασης και διερμηνείας

Η Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων (TIS National) είναι μια υπηρεσία διερμηνείας που βοηθάει:

- άτομα που δεν μιλούν αγγλικά στην καθημερινή τους ζωή
- υπηρεσίες και επιχειρήσεις για να επικοινωνούν με τους μη αγγλόφωνους πελάτες τους

Επικοινωνήστε με την υπηρεσία TIS National στο **131 450** (εντός Αυστραλίας) ή επισκεφθείτε το www.tisnational.gov.au

Παράπονα

Η δέσμευσή μας

Η αποτελεσματική διαδικασία χειρισμού συμβάλλει στην ανταποκριτική παροχή υπηρεσιών και οδηγεί σε καλύτερα αποτελέσματα για τους πελάτες μας.

Παροτρύνουμε οποιοδήποτε άτομο που δεν είναι ικανοποιημένο με μια απόφαση, ενέργεια ή υπηρεσία που παρέχεται από το υπουργείο να εγείρει το ζήτημά του στον αρμόδιο τομέα του υπουργείου που έλαβε την απόφαση πριν υποβάλει ένα γενικό παράπονο. Αυτό μπορεί να διευκολύνει στην ταχύτερη επίλυση.

Είδη παραπόνων

Παράπονα μπορούν να υποβληθούν για:

- Το επίπεδο της εξυπηρέτησης που παρέχεται από Εξουσιοδοτημένο Υπάλληλο του υπουργείου DELWP
- Παραβάσεις του Προσωπικού Απορρήτου
- Διόρθωση προσωπικών στοιχείων που τηρούνται από το DELWP
- Σοβαρή Ανάρμοστη Συμπεριφορά βάσει του Νόμου Προστατευμένης Κοινοποίησης 2012
- Γενικά παράπονα σχετικά με ενέργειες ή μη λήψη ενεργειών από το υπουργείο ή τους υπαλλήλους του

Τα παρακάτω δεν θα αντιμετωπιστούν ως παράπονα βάσει αυτής της διαδικασίας:

- Αίτημα για εξυπηρέτηση
- Αίτημα για πληροφορίες
- Αίτημα για επανεξέταση ή ένσταση βάσει νομοθεσίας (στις περιπτώσεις όπου ήδη υπάρχει μια επίσημη διαδικασία επανεξέτασης, πρέπει να ακολουθηθεί)

Πώς να υποβάλετε παράπονο

Αν έχετε κάποιο παράπονο για

- τον τρόπο με τον οποίο παρείχε μια υπηρεσία υπάλληλος του DELWP
- για τις ενέργειες ή τη μη λήψη ενεργειών από το υπουργείο ή τους υπαλλήλους του

Επικοινωνήστε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών μας τηλεφωνικά στο **136 186**. TTY **1800 122 969** ή με ηλεκτρονικό μήνυμα στο customer.service@delwp.vic.gov.au