

हमें संपर्क करें

आप कई तरीकों से हमसे संपर्क कर सकते हैं, इनमें हमारे कई क्षेत्रीय विक्टोरियाई कार्यालयों के माध्यम से संपर्क करना शामिल है।

फोन द्वारा

ऑस्ट्रेलिया में कहीं से भी, सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से लेकर शाम 6 बजे के बीच **136 186** पर फोन करें। लागत अलग-अलग हो सकती है – मोबाइल और पब्लिक टेलीफोन से की गई कॉल्स में अतिरिक्त खर्च हो सकता है

नेशनल रिले सेवा

यदि आप बहरे हैं, या सुनने या बोलने की शक्ति के विकार से ग्रस्त हैं, तो नेशनल रिले सेवा को 133 677 पर फोन करके हमसे संपर्क करें या वेबसाइट www.relayservice.gov.au पर जाएँ।

VicEmergency हॉटलाइन: **1800 226 226**

लोकल गर्वमेंट स्विचबोर्ड: **03 9208 3333**

नियोजन संबंधी पूछताछ, कृपया **1300 366 356** पर फोन करें (लोकल कॉल की लागत पर)।



डाक द्वारा

PO Box 500
East Melbourne VIC 8002

प्रापर्टी और लैंड टाइटल डाक पता:

GPO Box 527
Melbourne VIC 3001

अनुवाद एवं दुभाषिया सेवा

अनुवाद एवं भाषान्तरण में सहायता

अनुवाद एवं दुभाषिया सेवा (Translating and Interpreting Service - TIS नेशनल) एक दुभाषिया सेवा है जो निम्नलिखित की मदद करती है:

- उन लोगों की जो अपने रोज़मर्रा के जीवन में अंग्रेज़ी नहीं बोलते हैं
- संस्थाओं और व्यापारों की ताकि वे अपने गैर-अंग्रेज़ी भाषी उपभोक्ताओं से संचार कर सकें

TIS नेशनल से **131 450** पर संपर्क करें (ऑस्ट्रेलिया के भीतर) या वेबसाइट www.tisnational.gov.au पर जाएँ

शिकायतें

हमारी प्रतिबद्धता

एक प्रभावी शिकायत प्रबंध प्रक्रिया प्रतिक्रियात्मक सेवा सुपुर्दगी में योगदान देती है और हमारे उपभोक्ताओं के लिए बेहतर परिणाम लाती है।

यदि कोई व्यक्ति विभाग द्वारा लिए फैसले, की गई कार्यवाही या प्रदान की गई सेवा से संतुष्ट नहीं है, तो हम उस व्यक्ति को यह प्रोत्साहन देते हैं कि आम शिकायत जमा करने से पहले वह फैसला लेने वाले विभाग के प्रासंगिक क्षेत्र के साथ मामले के बारे में बातचीत करे। ऐसा करने से समाधान अधिक तेज़ी से निकल सकता है।

शिकायतों का प्रकार

शिकायतें निम्नलिखित के बारे में की जा सकती हैं:

- DELWP के प्राधिकृत अधिकारी द्वारा प्रदान की गई सेवा के स्तर के संबंध में
- सूचना गोपनीयता की उल्लंघना के संबंध में
- DELWP द्वारा आपके बारे में संभाल कर रखी जानकारी को सही करने के संबंध में
- Protected Disclosure Act 2012 के अधीन हुए गंभीर अनुचित व्यवहार के संबंध में
- विभाग या इसके अधिकारियों द्वारा की गई कार्यवाही या उनकी निष्क्रियता के संबंध में।

निम्नलिखित को इस प्रक्रिया के अधीन शिकायत के तौर पर नहीं माना जाएगा:

- सेवा के लिए अनुरोध
- जानकारी के लिए अनुरोध
- कानून के अधीन समीक्षा या अपील करने का निवेदन (उस परिस्थिति में जहाँ औपचारिक समीक्षा प्रक्रिया पहले से ही मौजू हो, वहाँ इसके लिए अनुमति अवश्य दी जानी चाहिए)

शिकायत कैसे करें

यदि निम्नलिखित के बारे में आपकी कोई शिकायत है

- DELWP के कर्मचारी द्वारा सेवा प्रदान करने के तरीके को लेकर
- विभाग या इसके कर्मचारियों द्वारा की गई कार्यवाही या उनकी निष्क्रियता के संबंध में

हमारे उपभोक्ता सेवा केन्द्र से [136 186](tel:136186) पर फोन करके संपर्क करें। TTY [1800 122 969](tel:1800122969) या customer.service@delwp.vic.gov.au पर ई-मेल करें।