

Makipag-ugnay sa amin

Maraming mga paraan kung paano ka makikipag-ugnayan, kabilang dito ang pakikipag-ugnay sa pamamagitan ng aming maraming rehiyonal na tanggapan sa Victorian.

Sa pamamagitan ng telepono

Tawagan ng 136 186 mula saanman sa Australya, Lunes hanggang Biyernes, 8nu hanggang 6n.h. Iba-iba ang halaga – ang mga mobile at pampublikong telepono ay maaaring may karagdagang halaga

National Relay Service

Kung ikaw ay bingi, o may kapansanan sa pandinig o pananalita, makipag-ugnay sa amin sa pamamagitan ng National Relay Service sa 133 677 o bumisita sa www.relayservice.gov.au

VicEmergency Hotline: 1800 226 226

Local Government Switchboard: 03 9208 3333

Para sa mga tanong tungkol sa pagpapalano, tumawag lamang sa 1300 366 356 (sa halaga ng lokal na tawag).

Sa pamamagitan ng koreo

PO Box 500
East Melbourne VIC 8002

Address sa koreo ng mga titulo ng pag-aari at lupain:



GPO Box 527
Melbourne VIC 3001

Serbisyo sa Pagsasalin-wika at Pag-iinterpretar

Tulong sa pagsasalinwikang isinusulat at pasalita

Ang Serbisyo sa Pagsasalinwikang Isinusulat at Pasalita (TIS National) ay isang serbisyo sa pagsasalinwikang pasalita na tumutulong sa:

- mga taong hindi nagsasalita ng Ingles sa kanilang pang-araw-araw na buhay
- mga ahensya at mga negosyo upang makipag-usap sa kanilang mga kliyenteng hindi nagsasalita ng Ingles

Kontakin ang TIS National sa 131 450 (sa Australya) o bisitahin ang www.tisnational.gov.au

Mga reklamo

Ang aming katapatan

Ang epektibong proseso sa paghawak ng reklamo ay nakatutulong sa paghahatid ng serbisyong tumutugon at humahantong sa mas mahusay na mga kalalabasan para sa aming mga kliyente.

Hinihikayat namin ang sinumang hindi nasiyahan sa isang desisyon, aksyon o serbisyo na ipinagkaloob ng kagawaran na ipahayag ang kanilang problema sa kaugnay na sangay ng kagawaran ng nagpapasya bago ihain ang pangkalahatang reklamo. Ito ay maaaring makatulong sa mas mabilis na resolusyon.

Ang mga uri ng mga reklamo

Ang mga reklamo ay maaaring ihain tungkol sa:

- Pamantayan ng serbisyo na ibinigay ng isang Autorisadong Opisyal ng DELWP
- Mga paglabag sa Pagkapribado ng Impormasyon
- Pagwawasto ng impormasyon tungkol sa inyo na hawak ng DELWP
- Seryosong Di-wastong Pag-uugali sa ilalim ng Batas sa Protektadong Pagsisiwalat (Protected Disclosure Act) 2012
- Pangkalahatang mga reklamo tungkol sa mga pagkilos o hindi pagkilos ng mga kagawaran o ng mga opisyal nito.

Ang sumusunod ay hindi ituturing bilang reklamo sa ilalim ng prosesong ito:

- Isang kahilingan para sa isang serbisyo
- Isang kahilingan para sa impormasyon
- Isang kahilingan para sa isang pagrerepaso o apela sa ilalim ng batas (kung saan ang isang pormal na proseso ng pagrerepaso ay umiiral na, ito ay kailangang sundin)

Paano gumawa ng isang reklamo

Kung mayroon kang reklamo tungkol sa

- paraan kung paano ibinigay ng empleyado ng DELWP ang serbisyo
- tungkol sa pagkilos o hindi pagkilos ng kagawaran o mga kawani

Kontakin ang aming Customer Service Centre sa pamamagitan ng telepono sa 136 186. TTY 1800 122 969 o mag-email sa customer.service@delwp.vic.gov.au