

เราจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของเราอย่างจริงจัง

วิธียื่นข้อร้องเรียนต่อ AFSA

ประการแรก เราขอสนับสนุนให้ท่านติดต่อพนักงานของ AFSA ที่ท่านเคยติดต่อด້วยเพื่อแก้ปัญหาของท่าน หากท่านรู้สึกอึดอัดในการที่จะต้องทำเช่นนี้ หรือไม่พอใจกับคำตอบของพนักงาน ท่านควรขอพูดกับผู้จัดการของพนักงานผู้นั้น

นอกจากนี้ ท่านยังสามารถยื่นข้อร้องเรียนกับต่อ AFSA ผ่านวิธีใดวิธีหนึ่งที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ได้ด้วย

**โทรศัพท์** – ท่านสามารถโทรศัพท์ไปยังศูนย์บริการแห่งชาติของ AFSA เพื่อร้องเรียน

สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการมีหนี้สินส่วนตัว โปรดโทรไปที่ 1300 364 785

สำหรับเรื่องเกี่ยวกับหลักประกันทรัพย์สินส่วนบุคคล โปรดโทรไปที่ 1300 007 777

บริการแปลและล่าม (TIS National) ให้บริการล่ามทางโทรศัพท์เป็นภาษาต่างๆ รวมทั้งภาษาท้องถิ่นมากกว่า 160 ภาษาโดยโทรไปที่ 131 450 หากท่านไม่พูดภาษาอังกฤษ ท่านอาจพบว่าเป็นการง่ายที่สุดที่จะโทรไปที่ TIS และขอให้ TIS ติดต่อไปที่ศูนย์บริการแห่งชาติของ AFSA

**ไปรษณีย์** – ท่านสามารถส่งข้อร้องเรียนของท่านไปยัง AFSA ทางไปรษณีย์ที่ GPO Box 2604, Adelaide SA 5001

**ออนไลน์** – ท่านสามารถส่งข้อร้องเรียนของท่านมาถึงเราทางอิเล็กทรอนิกส์โดยกรอกแบบฟอร์ม 'contact us'

บนเว็บไซต์ของเราที่ [www.afsa.gov.au](http://www.afsa.gov.au)

เรามีเป้าหมายที่จะจัดการข้อร้องเรียนทั้งหลายให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วันหลังจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน

บางครั้งก็ไม่สามารถทำได้เสมอไป อย่างไรก็ตามเราจะคอยแจ้งความคืบหน้าของข้อร้องเรียนของท่านให้ท่านทราบ