

## **Αντιμετωπίζουμε σοβαρά τις καταγγελίες σχετικά με τις υπηρεσίες μας**

### **Πώς να υποβάλετε καταγγελία στην AFSA**

Σας προτρέπουμε αρχικά να επικοινωνήσετε με τον υπάλληλο της AFSA με τον οποίο είχατε έρθει αρχικά σε επαφή για την επίλυση του ζητήματός σας. Αν δεν αισθάνεστε άνετα με αυτή την πρόταση, ή δεν μένετε ικανοποιημένοι με την απάντησή τους, θα πρέπει να ζητήσετε να μιλήσετε με τον προϊστάμενο αυτού του υπαλλήλου.

Μπορείτε επίσης να υποβάλετε καταγγελία στην AFSA με έναν από τους τρόπους που περιγράφονται παρακάτω.

**Τηλεφωνικά** – Μπορείτε να καλέσετε το Εθνικό Κέντρο Υπηρεσιών της AFSA για να κάνετε την καταγγελία σας. Για θέματα που σχετίζονται με αφερεγγυότητα, τηλεφωνήστε στο 1300 364 785. Για θέματα σχετιζόμενα με Ασφάλειες Ατομικής Περιουσίας, τηλεφωνήστε στο 1300 007 777.

Η Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (Εθνική TIS) παρέχει τηλεφωνική πρόσβαση σε υπηρεσίες διερμηνείας σε πάνω από 160 γλώσσες και διαλέκτους, τηλεφωνώντας στο 131 450. Αν δεν μιλάτε Αγγλικά, μπορεί να είναι ευκολότερο για σας να τηλεφωνήσετε στην Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS) και να τους ζητήσετε να επικοινωνήσουν με το Εθνικό Κέντρο της AFSA.

**Ταχυδρομικά**– Μπορείτε να ταχυδρομήσετε την καταγγελία σας στην AFSA στη διεύθυνση: GPO Box 2604, Adelaide SA 5001.

**Διαδικτυακά** – Μπορείτε να μας στείλετε την καταγγελία σας ηλεκτρονικά συμπληρώνοντας τη φόρμα 'επικοινωνήστε μαζί μας' (Contact us) στον ιστότοπό μας [www.afsa.gov.au](http://www.afsa.gov.au)

Στόχος μας είναι η περάτωση των καταγγελιών μέσα σε 14 ημέρες από την παραλαβή τους. Μερικές φορές αυτό δεν είναι δυνατό. Θα σας ενημερώνουμε για την πρόοδο της καταγγελίας σας.