



چگونه شکایت کرد یا نظرات ارائه نمود

شکایت مو و فرآیند نظرات

اگر مو به تعهدات خدمات خود عمل نکنیم، مو از شمو می خواهیم بشنویم. تجربه شمو می تواند بلدی بهبود خدمات مو بری همه کمک کند. هدف مو بری حل و فصل شکایت یا نظرات تان در اسرع وقت میباشد. اگر شکایت شمو پیچیده و قادر به نهایی شدن زمانی که شمو برای اولین بار با مو تماس گرفتید نباشد، بعدا ممکن است به یک افسر شکایت متخصص ارجاع شود.

چگونه شکایت کرد یا نظرات ارائه نمود

سریعترین راه برای حل و فصل شکایت تان تماس گرفتن با مو میباشد Feedback and Complaints خط ما
1800 132 468

اگر به ترجمان نیاز دارید، شمو می توانید به زبان خود با مو صحبت کنید

• خدمات و معاش های Centrelink 131 202

• خدمات Medicare و Child Support 131 450

شمو همچنین می توانید به مو نوشته کنید:

• آنلاین در humanservices.gov.au/feedback

• از طریق پست به، DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre, ACT 2610

مو سوال مونیم که شمو:

- جزئیات شکایت خود را ارائه کنید
- نتیجه مورد نظر خود را بگوید
- شماره تلفن خود را ارائه کنید
- با کارکنان مودب و با احترام برخورد کنید
- معلومات کامل و به موقع ارائه کنید

بعد از دریافت شکایت شمو، مو:

- جواب دادن به شمو به زودترین وقت ممکن. معمولاً مو در مدت 5 روز کاری بشمو جواب میدهیم و شکایت شمو ره در مدت 10 روز کاری حل و فصل مونیم
- شمو ره از پیشرفت شکایت تان مطلع ساخته و یا اگر ضرورت به زمان بیشتری داشتیم به شمو اطلاع میدهیم

اگر ما قادر به حل و فصل شکایت شما نباشیم

شما شکایت خود را می‌توانید به یکی از این‌ها بفرستید:

- Commonwealth Ombudsman جایی که شما فکر می‌کنید که به شما برخورد ناعادلانه و غیر معقول شده
- Office of Australian Information Commissioner اگر شکایت شما مربوط به رسیدگی به اطلاعات شخصی شما باشد



How to make a complaint or provide feedback

Our complaints and feedback process

If we haven't met our service commitments, we want to hear from you. Your experience can help us improve our service for everyone.

We aim to resolve your complaint or feedback as soon as possible.

If your complaint is complex and unable to be finalised when you first contact us, it may be referred to a specialist complaints officer.

How to make a complaint or provide feedback

The quickest way to resolve your complaint is to call us on our Feedback and Complaints line **1800 132 468**.

If you require an interpreter, you can speak to us in your own language

- Centrelink services and payments **131 202**
- Medicare and Child Support services **131 450**

You can also write to us either:

- online at humanservices.gov.au/feedback
- by post to, DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

We ask that you:

- provide details of your complaint
- tell us your preferred outcome
- provide a contact phone number
- be respectful and courteous to staff
- provide complete, accurate and timely information

After we receive your complaint, we will:

- respond to you as quickly as possible. Generally we will respond to you within 5 working days and resolve your complaint within 10 working days
- keep you informed of the progress of your complaint or inform you if we need more time

If we are unable to resolve your complaint

You can lodge a complaint with either:

- the Commonwealth Ombudsman, where you believe you were unfairly or unreasonably treated
- the Office of the Australian Information Commissioner, if your complaint relates to the handling of your personal information