



# Jak złożyć skargę lub przekazać uwagi

## Nasz proces rozpatrywania skarg i uwag

Jeżeli nie wywiązaliśmy się z naszych zobowiązań, chcielibyśmy się o tym od ciebie dowiedzieć. Twoje doświadczenie może nam pomóc w usprawnieniu naszych usług dla wszystkich.

Będziemy się starali rozwiązać twoją skargę lub uwagę możliwie jak najszybciej. Jeżeli twoja skarga jest skomplikowana i nie będzie możliwa do sfinalizowania wkrótce po jej otrzymaniu, być może trzeba będzie ją skierować do wyspecjalizowanego pracownika ds. skarg.

## Jak złożyć skargę lub przekazać uwagi

Najszybszym sposobem rozwiązania twojej skargi jest zadzwonienie do naszej linii Feedback and Complaints pod numer **1800 132 468**.

Jeżeli potrzebujesz tłumacza, możesz porozmawiać z nami w swoim własnym języku

- Usługi i płatności Centrelink **131 202**
- Usługi Medicare i Child Support **131 450**

Możesz również do nas napisać:

- na stronie internetowej **humanservices.gov.au/feedback**
- lub listownie na adres DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

## Prosimy cię o:

- podanie nam szczegółów twojej skargi
- poinformowanie nas o preferowanym przez ciebie rozwiązaniu
- podanie nam swojego numeru telefonu
- zachowanie szacunku i grzeczności w stosunku do pracowników
- przekazanie nam kompletnych, dokładnych i aktualnych informacji

## Po otrzymaniu twojej skargi:

- odpowiemy na nią możliwie jak najszybciej. Generalnie, odpowiadamy w ciągu 5 dni roboczych i rozwiązujemy skargę w ciągu 10 dni roboczych
- będziemy cię informować o postępach w rozpatrywaniu twojej skargi i powiadomimy cię, jeżeli będziemy potrzebowali więcej czasu

## Jeżeli nie będziemy w stanie rozwiązać twojej skargi

możesz złożyć skargę do:

- Commonwealth Ombudsman, jeżeli uznasz, że potraktowano cię niesprawiedliwie lub niewłaściwie, albo do
- Office of the Australian Information Commissioner, jeśli twoja skarga dotyczy sposobu potraktowania twoich danych osobowych



# 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](https://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