



Как подать жалобу или дать отзыв

Порядок подачи жалоб и дачи отзыва

Если мы не выполнили своих обязательств по обслуживанию, мы хотим услышать от вас. Ваш опыт может помочь нам улучшить обслуживание для всех.

Мы стремимся принять меры по вашей жалобе или отзывам в кратчайшие сроки. Если ваша жалоба носит сложный характер и меры по урегулированию нельзя принять при вашем первом обращении к нам, ее могут передать сотруднику, специализирующемуся на жалобах.

Как подать жалобу или дать отзыв

Самый оперативный способ принятия мер по жалобе – это позвонить нам на нашу линию Feedback and Complaints по тел **1800 132 468**.

Если вам требуется устный переводчик, вы можете говорить с нами на своем языке

- Услуги и платежи Centrelink **131 202**
- Услуги Medicare и Child Support **131 450**

Вы также можете нам написать:

- онлайн на сайте humanservices.gov.au/feedback
- по почтовому адресу DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

Просим, чтобы вы:

- изложили содержание своей жалобы
- сообщили нам о том, каких результатов вы добиваетесь
- предоставили контактный номер телефона
- проявляли уважение и вежливость по отношению к сотрудникам
- предоставляли полную, точную и своевременную информацию

После получения вашей жалобы мы:

- ответим вам в кратчайшие сроки. Обычно мы даем ответ в течение 5 рабочих дней и принимаем меры по жалобе в течение 10 рабочих дней
- информируем вас о ходе рассмотрения вашей жалобы или о том, что нам требуется дополнительное время

Если мы не в состоянии принять эффективные меры по вашей жалобе

Вы можете подать жалобу:

- Commonwealth Ombudsman, если вы считаете, что к вам отнеслись несправедливо или необоснованно
- в Office of the Australian Information Commissioner, если ваша жалоба касается обращения с вашей информацией личного характера



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