



Paano magreklamo o magbigay ng balik-puna

Ang aming proseso ng mga pagreklamo at balik-puna

Kung hindi namin natupad ang aming mga tungkulin sa serbisyo, gusto naming mapakinggan kayo.

Ang inyong karanasan ay makakatulong sa amin na mapahusay ang aming mga serbisyo para sa lahat.

Layunin naming maresolba ang inyong karaingan o puna sa lalong pinakamadaling panahon. Kung ang inyong reklamo ay masalimuot at hindi naresolba sa una ninyong pagdulog sa amin, maaari itong isangguni sa isang ispesyalistang opisyal ng mga reklamo.

Paano magreklamo o magbigay ng balik-puna

Ang pinakamadaling pagreresolba sa inyong reklamo ay ang pagtawag sa aming telepono ng Feedback and Complaints sa **1800 132 468**.

Kung kinakailangan ninyo ng isang interpreter, maaari kaming tawagan sa inyong wika sa:

- Mga serbisyo at kabayaran sa Centrelink **131 202**
- Mga serbisyo ng Medicare at Child Support **131 450**

Maaari din kayong sumulat sa amin sa pamamagitan ng:

- online sa **humanservices.gov.au/feedback**
- pagsulat at ipadala sa koreo DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

Hinihiling namin sa inyo na:

- magbigay ng mga detalye ng inyong reklamo
- sabihin ang gusto ninyong maging kahihinatnan nito
- magbigay ng isang matatawagang numero
- maging magalang at mabait sa mga kawani
- magbigay ng tama, kumpleto at napapanahong impormasyon.

Pagkatapos matanggap ang inyong reklamo, sisikapin naming:

- sasagutin kayo sa pinakamadaling panahon na aming makakaya. Kadalasan, kami ay sumasagot sa loob ng 5 araw ng may-opisina at magreresolba sa inyong karaingan sa loob ng 10 araw ng may-opisina
- ibabalita namin ang nangyayari sa inyong reklamo o sasabihin namin kung kinakailangan ng mas mahabang panahon.

Kung hindi namin maresolba ang inyong reklamo:

Maaari kayong maghain ng reklamo sa:

- Commonwealth Ombudsman, kung inaakala ninyo na hindi kayo makatarungang trinato
- Office of the Australian Information Commissioner, kung ang reklamo ay tungkol sa paggamit ng inyong personal na impormasyon.



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