



# Cách thức để than phiền hoặc góp ý

## Các tiến trình giải quyết than phiền và góp ý

Nếu cảm thấy chúng tôi chưa đạt được các cam kết dịch vụ, xin quý vị cho chúng tôi biết. Trải nghiệm của quý vị có thể giúp chúng tôi cải tiến dịch vụ cho tất cả mọi người. Chúng tôi cố gắng giải quyết nhanh các than phiền hoặc góp ý của quý vị.

Nếu vụ việc có tính cách phức tạp và không thể giải quyết ổn thỏa vào lúc quý vị liên lạc chúng tôi lần đầu, có thể chúng tôi sẽ chuyển việc này đến một viên chức đặc trách xử lý than phiền.

## Cách thức để than phiền hoặc góp ý

Cách nhanh nhất để giải quyết than phiền của quý vị là hãy gọi đến chúng tôi qua đường dây Feedback and Complaints số điện thoại **1800 132 468**.

Nếu cần một thông dịch viên, quý vị có thể gọi đến các số sau đây để nói tiếng Việt với chúng tôi:

- Các trợ cấp và dịch vụ của Centrelink **131 202**
- Các dịch vụ Medicare và Child Support **131 450**

Quý vị cũng có thể gửi thư đến chúng tôi:

- trực tuyến trên trang mạng **humanservices.gov.au/feedback**
- địa chỉ thư tín DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

## Chúng tôi yêu cầu quý vị:

- cung cấp chi tiết của việc than phiền
- cho chúng tôi biết quý vị muốn có được một kết quả như thế nào
- cho biết số điện thoại liên lạc của quý vị
- nhã nhặn và tôn trọng nhân viên chúng tôi
- cho biết thông tin hoàn chỉnh, chính xác và kịp thời

## Sau khi nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ:

- hồi đáp nhanh chóng cho quý vị ngay khi có thể. Thường thì chúng tôi hồi đáp đến quý vị trong vòng 5 ngày làm việc và giải quyết trong vòng 10 ngày làm việc
- cho quý vị biết diễn tiến của việc giải quyết than phiền, hoặc báo tin cho quý vị biết nếu chúng tôi cần thêm thời gian

## Nếu chúng tôi không thể giải quyết than phiền của quý vị

Quý vị có thể gửi thư than phiền đến một trong hai nơi sau đây:

- Commonwealth Ombudsman (Kiểm sát viên Liên bang), nếu quý vị cho rằng mình đã bị đối xử một cách vô lý hoặc không công bằng
- Office of the Australian Information Commissioner (Văn phòng Ủy viên Thông tin Úc), nếu quý vị có than phiền về việc xử lý thông tin cá nhân của quý vị



# 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