



## طريقة تقديم شكوى أو تعليق

### الإجراء الخاص بنا لتقديم الشكاوى والتعليقات

إذا لم تكن الخدمة التي قدمناها تستوفي معايير التراماتنا، فإننا نريد أن نسمع رأيك بهذا الشأن. إن تجربتك يمكن أن تساعدنا في تحسين خدماتنا للجميع.

سوف نسعى لحلّ شكاوك أو إيجاد نتيجة مرضية لتعليقك في أسرع وقت ممكن. وإذا كانت الشكاوى معقدة ولا يمكن حلها عندما نتصل بنا في المرة الأولى، فإنه يجوز إحالتها إلى موظف مختص بالشكاوى.

### طريقة تقديم شكوى أو تعليق

أسرع وسيلة لحلّ شكاوك هي بالاتصال بنا على خط Feedback and Complaints على الرقم **1800 132 468**.

وإذا احتجت إلى مترجم، يمكنك التكلم معنا بلغتك

- خدمات ودفعات Centrelink **131 202**
- خدمات Medicare و Child Support **131 450**

يمكنك أيضاً أن توجه رسالة إلينا بإحدى الوسيلتين التاليتين:

- عبر الرابط التالي على الإنترنت: **humanservices.gov.au/feedback**
- بالبريد على العنوان التالي: DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

### ونطلب منك أن تقوم بما يلي:

- إعطاء تفاصيل عن شكاوك
- إعلامنا بالنتيجة التي تفضلها كحلّ لشكاوك
- إعطاء رقم هاتف للاتصال بك
- التعامل مع الموظفين باحترام ولياقة
- تقديم معلومات كاملة ودقيقة وبدون إبطاء

### بعد أن نستلم شكاوك، سوف نقوم بما يلي:

- الرد عليك بأسرع وقت ممكن. عموماً نرد على رسالتك خلال 5 أيام عمل ونحل شكاوك خلال 10 أيام عمل
- إبقاؤك على اطلاع بسير عملية حلّ شكاوك أو إخبارك بما إذا كنا نحتاج إلى المزيد من الوقت

### إذا لم نتمكن من حلّ شكاوك

يمكنك تقديم شكوى إلى أحد المكتبيين التاليين:

- الـ Commonwealth Ombudsman إذا كنت تعتقد أنه تمت معاملتك بإجحاف أو بشكل غير مقبول
- الـ Office of the Australian Information Commissioner إذا كانت شكاوك تتعلق باستخدام المعلومات الشخصية الخاصة بك



# 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