



# Πώς να υποβάλλετε παράπονο ή να παρέχετε σχόλια και παρατηρήσεις

## Διαδικασία υποβολής παραπόνων και σχολίων

Αν δεν έχουμε εκπληρώσει τις δεσμεύσεις της υπηρεσίας μας, θέλουμε να ακούσουμε τη γνώμη σας. Η εμπειρία σας μπορεί να μας βοηθήσει να βελτιώσουμε την υπηρεσία μας για τον καθένα.

Στόχος μας είναι να επιλύσουμε το παράπονο ή το θέμα που θίγεται στα σχόλια και τις παρατηρήσεις σας το συντομότερο δυνατόν.

Αν το παράπονό σας είναι σύνθετο και δεν μπορεί να διευθετηθεί όταν επικοινωνήσετε μαζί μας για πρώτη φορά, μπορεί να παραπεμφθεί σε ειδικό υπάλληλο παραπόνων.

## Πώς να υποβάλλετε παράπονο ή να παρέχετε σχόλια

Ο πιο γρήγορος τρόπος να επιλύσουμε το παράπονό σας είναι να μας τηλεφωνήσετε στην ειδική γραμμή μας για σχόλια και παράπονα, Feedback and Complaints **1800 132 468**.

Αν χρειάζεστε διερμηνέα, μπορείτε να μας μιλήσετε στη δική σας γλώσσα

- Υπηρεσίες και πληρωμές του Centrelink **131 202**
- Medicare και υπηρεσίες Child Support **131 450**

Μπορείτε επίσης να μας στείλετε επιστολή:

- είτε στο διαδίκτυο [humanservices.gov.au/feedback](https://humanservices.gov.au/feedback)
- είτε ταχυδρομικώς στο: DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

## Σας ζητούμε:

- να παρέχετε λεπτομέρειες του παραπόνου σας
- να μας αναφέρετε την έκβαση που προτιμάτε
- να παρέχετε αριθμό τηλεφώνου για επικοινωνία
- να σέβεστε και να φέρεστε ευγενικά στο προσωπικό
- να παρέχετε πλήρεις, ακριβείς και έγκαιρες πληροφορίες

## Αφού λάβουμε το παράπονό σας:

- θα σας απαντήσουμε το συντομότερο δυνατό. Θα σας απαντήσουμε γενικά μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες και θα επιλύσουμε το παράπονό σας μέσα σε 10 εργάσιμες ημέρες
- θα σας ενημερώνουμε για την πρόοδο του παραπόνου σας ή σε περίπτωση που χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο

## **Αν δεν είμαστε σε θέση να επιλύσουμε το παράπονό σας**

Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο είτε:

- στον Commonwealth Ombudsman (Κοινοπολιτειακός Διαμεσολαβητής), σε περίπτωση που πιστεύετε ότι σας συμπεριφέρθηκαν άδικα ή αδικαιολόγητα
- στο Office of the Australian Information Commissioner (Γραφείο του Αυστραλιανού Επιτρόπου Πληροφοριών), αν το παράπονό σας αφορά το χειρισμό των προσωπικών σας πληροφοριών



# 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