



शिकायत कैसे करनी है या अपने विचार हमें कैसे बताने हैं

हमारी शिकायतें करने व विचार बताने की कार्यविधि

यदि सेवा करने की अपनी वचनबद्धता को हमने पूरा नहीं किया है तो हम चाहते हैं कि उसके बारे में आप हमें बताएँ। आपके अनुभव से हमें सबके लिए सेवा में सुधार करने में सहायता मिलेगी।

हमारा लक्ष्य है कि आपकी शिकायत का या विचार बताने पर उसका समाधान जल्द से जल्द करें।

यदि आपकी शिकायत जटिल है और जब आप पहली बार हमें उसके बारे में बताते हैं और यदि उस समय उसका समाधान नहीं हो सकता है तो उस मामले को विशेषज्ञ शिकायत अधिकारी के पास भेजा जा सकता है।

शिकायत कैसे करनी है या अपने विचार हमें कैसे बताने हैं

आपकी शिकायत का समाधान जल्द से जल्द करने का तरीका है कि आप हमारे Feedback and Complaints फ़ोन नम्बर 1800 132 468 पर हमें फ़ोन करें।

यदि आपको दुभाषिण की आवश्यकता है तो आप हमसे अपनी भाषा में बात-चीत कर सकते हैं

- Centrelink सेवाएँ व भुगतान 131 202
- Medicare व Child Support सेवाएँ 131 450

आप हमें पत्र भी लिख सकते हैं

- ऑनलाईन humanservices.gov.au/feedback पर
- डाक से DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610 पर

हम चाहते हैं कि आप:

- अपनी शिकायत का पूरा विवरण प्रदान करें
- हमें बताएँ कि आप किस प्रकार का परिणाम पसंद करेंगे
- अपना फ़ोन नम्बर बताएँ
- स्टाफ़ के साथ आदर व नम्रता से पेश आएँ
- पूरी, सही व समय से जानकारी प्रदान करें

जब हमें आपकी शिकायत मिल जाएगी ,तब हम:

- जल्द से जल्द उत्तर देंगे। आमतौर पर हम आपको कार्य करने के 5 दिनों के अंदर जवाब दे देंगे और आपकी शिकायत का समाधान कार्य करने के 10 दिनों के अंदर कर देंगे
- आपको आपकी शिकायत की स्थिति के बारे में बताते रहेंगे और यदि हमें अधिक समय की आवश्यकता होगी तो हम आपको सूचित करेंगे

यदि हम आपकी शिकायत का समाधान नहीं कर पाते हैं

आप निम्नलिखित के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

- यदि आपका मानना है कि आपके साथ अनुचित व अनुपयुक्त व्यवहार किया गया है तो Commonwealth Ombudsman से
- यदि आपकी शिकायत आपकी निजी जानकारी के उपयोग के बारे में है तो Office of the Australian Information Commissioner से



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