



Cara menyampaikan keluhan atau masukan

Proses penanganan keluhan dan masukan

Jika kami belum mencapai komitmen layanan kami, kami ingin mendengarnya dari Anda. Pengalaman Anda dapat membantu kami meningkatkan layanan kami kepada semua orang.

Tujuan kami adalah untuk mengatasi keluhan atau masukan Anda sesegera mungkin. Jika keluhan Anda bersifat kompleks dan tidak dapat diselesaikan ketika Anda menghubungi kami pertama kalinya, keluhan tersebut mungkin akan diteruskan kepada petugas khusus penanganan keluhan.

Cara menyampaikan keluhan dan masukan

Cara tercepat untuk mengatasi keluhan Anda adalah dengan menelepon kami di saluran telepon Feedback and Complaints kami, **1800 132 468**.

Jika Anda memerlukan juru bahasa, Anda dapat berbicara kepada kami dalam bahasa Anda sendiri

- Layanan dan tunjangan Centrelink **131 202**
- Layanan Medicare dan Child Support (Tunjangan Anak) **131 450**

Anda juga dapat menyampaikan keluhan secara tertulis baik

- secara online di **humanservices.gov.au/feedback**
- lewat pos, ke DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

Kami meminta Anda untuk:

- memberikan rincian mengenai keluhan Anda
- memberitahukan kami hasil yang Anda inginkan
- menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi
- bersikap hormat dan sopan kepada staf
- menyediakan informasi secara lengkap, akurat dan tepat waktu

Setelah kami menerima keluhan Anda, kami akan:

- memberikan tanggapan kepada Anda sesegera mungkin. Umumnya kami memberikan tanggapan dalam waktu 5 hari kerja dan mengatasi keluhan Anda dalam 10 hari kerja
- memberitahukan tentang perkembangan penanganan keluhan Anda dan memberitahukan Anda jika kami memerlukan perpanjangan waktu

Jika kami tidak dapat mengatasi keluhan Anda

Anda dapat mengajukan keluhan, baik kepada:

- Commonwealth Ombudsman, jika Anda merasa diperlakukan dengan tidak adil atau tidak wajar
- Office of the Australian Information Commissioner, jika keluhan Anda terkait dengan penanganan data pribadi Anda



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