



# Come sporgere un reclamo o fornire commenti e suggerimenti

## Le nostre procedure per reclami, commenti e suggerimenti

Se non ci siamo attenuti ai nostri impegni in materia di servizio, vogliamo che ce lo facciate presente. La vostra esperienza può aiutarci a migliorare i nostri servizi.

Puntiamo a risolvere il vostro reclamo o rispondere ai vostri commenti e suggerimenti nel più breve tempo possibile.

Se il vostro reclamo è complesso e non può essere definito la prima volta che ci contattate, potrebbe essere rimesso ad uno specialista in materia di reclami.

## Come sporgere un reclamo o fornire commenti e suggerimenti

Il modo più rapido di risolvere il vostro reclamo è di chiamarci al numero **1800 132 468** della nostra Feedback and Complaints Line.

Se vi serve un interprete, potete parlarci nella vostra lingua telefonando ai seguenti numeri

- Servizi e sussidi del Centrelink **131 202**
- Medicare e servizi di Child Support **131 450**

Potete anche scriverci:

- inviando una mail al recapito **humanservices.gov.au/feedback**
- spedendo una lettera per posta a DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

## Vi chiediamo di:

- fornire i particolari del vostro reclamo
- farci sapere quale sarebbe l'esito da voi desiderato
- fornirci un numero telefonico al quale contattarvi
- essere rispettosi e cortesi nei confronti del personale
- fornire informazioni complete, corrette e tempestive

## Dopo aver ricevuto il vostro reclamo, noi:

- vi risponderemo quanto prima. Di norma vi risponderemo nel giro di 5 giorni lavorativi e risolveremo il vostro reclamo nel giro di 10 giorni lavorativi
- vi terremo informati dell'andamento del vostro reclamo oppure vi informeremo se ci serve più tempo

## Se non siamo in grado di risolvere il vostro reclamo

Potete rimettere il reclamo:

- al Commonwealth Ombudsman, se ritenete di essere stati trattati in modo ingiusto o irragionevole
- all'Office of the Australian Information Commissioner, se il vostro reclamo riguarda il trattamento dei vostri dati personali



# 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