



苦情申立て又はフィードバックの方法

苦情とフィードバックのプロセス

もし当省が業務の責任を果たしていない場合、皆様からのご意見をお待ちしております。皆様の体験がすべての人に対する業務の向上に役立ちます。

私どもは皆様の苦情またはフィードバックをできる限り早急に解決するように心がけています。

皆様の苦情が複雑で、初めてご連絡いただいた時に決着をつけられない場合には、専門の苦情担当官に委ねる場合もあります。

苦情申立て又はフィードバックの方法

苦情を解決する最速の方法は1800 132 468のFeedback and Complaints ラインにお電話をいただくことです。

通訳が必要な場合には、以下にお電話いただければ母国語でお話しいただけます。

- Centrelinkサービスと給付 131 202
- MedicareおよびChild Supportサービス 131 450

以下のいずれかの方法で書面にてご連絡いただくことも可能です：

- オンラインの場合 humanservices.gov.au/feedback
- 郵送の場合 DHS Complaints and Feedback, Reply Paid 7788, Canberra Business Centre ACT 2610

当省からのお願い：

- 苦情の詳細を述べてください
- 希望される結果をご教示ください
- 連絡先電話番号をご提供ください
- スタッフを尊重し、礼節を重んじてください
- 完全で正確、かつ時宜に適った情報をご提供ください

苦情を受取った後、当省は：

- できる限り早急に対応します。一般的に5営業日以内に回答し、10営業日以内に苦情を解決します。
- 苦情に対する進捗をお伝えするか、より時間を要する場合にはその旨お伝えします。

苦情が解決されない場合

以下のいずれかに苦情申立てが可能です :

- 不当にまたは無分別に扱われたと思われた場合はCommonwealth Ombudsmanにお問い合わせください
- 個人情報の取扱いに関する苦情については、Office of the Australian Information Commissionerにお問い合わせください



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