



# 불만제기 혹은 의견제시 방법

## 불만제기 및 의견제시 절차

본 기관이 서비스를 잘 이행하지 못했다고 생각하시면, 이에 대한 귀하의 의견을 듣고자 합니다. 귀하의 체험은 모든 이들을 위해 본 기관의 서비스를 개선하는 데에 도움이 될 수 있습니다.

본 기관은 귀하의 불만제기 혹은 의견을 가능한 속히 해결하고자 합니다. 귀하의 불만제기가 복잡하여 본 기관에 처음 연락할 때 종결될 수 없을 경우, 전문적인 불만제기 담당관에게 의뢰될 수도 있습니다.

## 불만제기 혹은 의견제시 방법

귀하의 불만제기를 해결하는 가장 빠른 방법은 저희에게 Feedback and Complaints 라인 **1800 132 468**을 통해 연락하시는 것입니다.

통역사가 필요하시면 저희와 한국어로 통화하실 수 있습니다.

- Centrelink 서비스 및 지급 **131 202**
- Medicare 및 Child Support 서비스 **131 450**

서면으로 보내는 다른 방법:

- 온라인: [humanservices.gov.au/feedback](https://humanservices.gov.au/feedback)
- 우편 주소: DHS Complaints and Feedback, Reply Paid 7788, Canberra Business Centre ACT 2610

## 귀하가 하실 일:

- 불만제기에 대한 상세 내용을 알려주십시오.
- 선호하는 결과가 무엇인지 알려주십시오.
- 연락 전화 번호를 알려주십시오.
- 직원을 존중과 예의로 대해주십시오.
- 완전하고 정확하며 시기 적절한 정보를 제공해주십시오.

## 불만제기 접수 후의 절차:

- 가능한 빨리 연락 드리겠습니다. 일반적으로 근무일을 기준으로 5일 내에 연락을 취하며 10일 이내에 귀하의 불만제기를 해결할 것입니다.
- 귀하의 불만제기 처리 과정에 대해 혹은 처리 시간이 더 필요한 지 여부에 대해 계속 연락드릴 것입니다.

## 불만제기를 해결할 수 없을 경우

불만제기를 아래 기관에 접수시킬 수 있습니다.

- Commonwealth Ombudsman: 불공정하거나 부적절한 대우를 받았었다고 믿을 경우
- Office of the Australian Information Commissioner: 불만제기가 개인 정보 취급과 관련될 경우



# 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