



उजुरी अथवा प्रतिक्रिया कसरी गर्ने

हाम्रो उजुरी र प्रतिक्रिया गर्ने प्रकृया

यदि हामिले हाम्रो सेवा प्रतिबद्धता पुरा नगरेको भएमा, हामी तपाईंबाट सुन्न चाहन्छौं। तपाईंको अनुभवले हाम्रो सबैलाई प्रदान गरिने सेवामा सुधार गर्न सकिन्छ।

उजुरी वा प्रतिक्रियालाई हामी सकेसम्म चाँडो समाधान गर्ने उद्देश्य राख्दछौं। यदि तपाईंको आफ्नो उजुरी जटिल र तपाईंले पहिला पटक हामीलाई सम्पर्क गर्दा समाधान गर्न असमर्थ भएमा, उक्त उजुरीलाई एक विशेष उजुरी अधिकारी समक्ष सम्बोधन गर्न सक्दछौं।

उजुरी र प्रतिक्रिया कसरी गर्ने

तपाईंको आफ्नो उजुरीको समाधान गर्ने छरितो तरिका भने Feedback and Complaints को लाईन

1800 132 468 मा फोन गरेर हामी संग कुरा गर्न सक्नुहुनेछ।

यदि तपाईंलाई दोभाषेको जरुरी परेमा, तपाईंले तपाईंके आफ्नै भाषामा कुरा गर्न सक्नु हुनेछ

- Centrelink सेवाहरु र भुक्तानीहरु 131 202
- Medicare र Child Support सेवाहरु 131 450

हामीलाई पत्राचार पनि गर्न सक्नुहुनेछ:

- अनलाईनमा humanservices.gov.au/feedback
- हुलाक बाट, DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

हामीले तपाईंसंग निम्नकुराहरु उपलब्ध गराउनको लागि भन्नेछौं:

- तपाईंको उजुरीको विवरण खुलाउनु होला
- हामीलाई तपाईंले चाहानु भएको आपेक्षित लक्ष्य बताउनुहोला
- सम्पर्क गर्ने नम्बर
- कर्मचारीहरु प्रती सम्मानजनक र आदरपूर्ण व्यवहार गर्नुहोला
- पूर्ण, सहि र समयानुकूल जानकारीहरु उपलब्ध गराउनुहोला

हामीले तपाईंको उजुरी हासिल गरिसके पछि, हामीले निम्न कुराहरु गर्दछौं:

- हामी तपाईंलाई जति सक्दो छरितो जवाफ दिन प्रयास गर्ने छौं। साधारणता हामी तपाईंको उजुरीलाई पाँच कार्यलाय दिन भित्रनै जवाफ दिनेछौं र तपाईंको उजुरी को सामाधान १० दिन भित्रनै गर्नेछौं।
- तपाईंको उजुरीको समाधान गर्नेछौं वा यदि हामीलाई लामो समयलागेमा तपाईंलाई खुलाउनेछौं

यदि हामीले तपाईंको उजुरीलाई समाधान गर्न नसकेमा

तपाईंले तलका कुनै पनि स्थलमा उजुरी दर्ता गर्न सक्नुहुनेछ:

- Commonwealth Ombudsman, जहाँ तपाईंलाई आफुलाई अनियोजित तवरले व्यवहार गरेको विश्वास हुन्छ
- Office of the Australian Information Commissioner, यदि तपाईंको उजुरी तपाईंको व्यक्तिगत जानकारीहरुको बारेमा भएमा।



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