



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨੀ ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਕਿਵੇਂ ਦੇਣੀ

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਜੇ ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸਰਵਿੱਸ ਵਾਅਦੇ ਪੂਰੇ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਹਾਡੇ ਤਜਰਬੇ ਸਾਰਿਆਂ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸਰਵਿੱਸ ਬਿਹਤਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸਾਡੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਜਿਨ੍ਹੀ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ ਨਿਬੇੜਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਤੁਹਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਸਮੇਂ ਇਸ ਦਾ ਅੰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਇਸ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਕੰਪਲੇਂਟਜ਼ ਅਧਿਕਾਰੀ (specialist complaints officer) ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨੀ ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਕਿਵੇਂ ਦੇਣੀ

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਛੇਤੀ ਨਿਬੇੜਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ Feedback and Complaints ਲਾਈਨ ਦੇ ਇਸ ਨੰਬਰ **1800 132 468** ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਬਾਸੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਗਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

- Centrelink ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ **131 202**
- Medicare ਅਤੇ Child Support ਸੇਵਾਵਾਂ **131 450**

ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਤੇ ਲਿਖ ਵੀ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਆਨ ਲਾਈਨ ਇਸ ਪਤੇ ਤੇ humanservices.gov.au/feedback
- ਫੋਸਟ ਦੁਆਰਾ, ਇਸ ਪਤੇ ਤੇ, DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

ਸਾਡੀ ਮੰਗ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ:

- ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਵਿਸਤਾਰ ਦਿਓ
- ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਇਸ ਦਾ ਕੀ ਸਿੱਟਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ
- ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਨੰਬਰਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ
- ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਆਦਰ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੋ
- ਪੁਰਾ, ਸਹੀ ਅਤੇ ਵਕਤ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਬਾਦ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਰਾਬਤਾ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਕਰਾਂਗੇ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਰਾਬਤਾ 5 ਕੰਮ ਦੇ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਬੇੜਾ 10 ਕੰਮ ਦੇ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿੱਤੀ (ਪ੍ਰੋਗਰੈਸ) ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣੂ ਕਰਾਉਂਦੇ ਰਹਾਂਗੇ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਣ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਬੇੜਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਅਸਮਰੱਥ ਹੋਈਏ

ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਕੋਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਦੀ Commonwealth Ombudsman, ਜਿਥੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਅਨਿਆਈ, ਜਾਂ ਨਾਵਾਜਬ ਵਤੀਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
- ਦੀ Office of the Australian Information Commissioner, ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਬਾਰੇ ਹੈ



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