



Како да се жалите или изнесете своје примедбе и мишљења

Наш поступак подношења жалби и пријема примедби и мишљења

Ако нисмо своје услуге пружили на задовољавајући начин, желимо да чујемо од вас. Ваше искуство може да нам помогне да побољшамо наше услуге за све.

Ми настојимо да вашу жалбу или примедбе решимо што пре.

Ако је ваша жалба сложена и не можемо да је решимо чим нам се обратите, можемо је упутити стручном референту за жалбе.

Како да се жалите или изнесете своје примедбе и мишљења

Најбржи начин да решимо вашу жалбу је да назовете Feedback and Complaints телефонску службу на **1800 132 468**.

Ако вам треба тумач, можете да разговарате са нама на свом језику

- Centrelink услуге и исплате **131 202**
- Medicare и Child Support услуге **131 450**

Можете такође да нам се писмено обратите:

- преко интернета на **humanservices.gov.au/feedback**
- путем поште на DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

Од вас тражимо да:

- наведете детаље о вашој жалби
- нам кажете какав исход жалбе очекујете
- нам дате број телефона на који можемо да вас контактирамо
- будете учтиви и љубазни према особљу
- дате потпуне, тачне и најновије информације.

По пријему ваше жалбе, ми ћемо:

- вам одговорити што је пре могуће. Углавном ћемо одговорити у року од 5 радних дана и решити вашу жалбу у року од 10 радних дана
- вас информисати о томе како напредује решавање ваше жалбе или ако нам је потребно више времена.

Ако не можемо да решимо вашу жалбу

Можете да поднесете жалбу једној од следећих установа:

- Commonwealth Ombudsman (Савезни омбудсман), ако сматрате да сте третирани неправедно или неприхватљиво
- Office of the Australian Information Commissioner (Канцеларија Аустралијског комесара за информације) ако се ваша жалба односи на начин на који су коришћене ваше личне информације.



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