



முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்வது அல்லது கருத்துரை ஒன்றைத் தெரிவிப்பது எப்படி

முறைப்பாடு மற்றும் கருத்துரைகள் குறித்த எமது செயல்பாட்டு விதம்

சேவை வழங்குவதற்கான எமது கடப்பாடுகளை நாங்கள் பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால், அதைப் பற்றி உங்களிடமிருந்து தெரிந்துகொள்ள விரும்புகிறோம். அனைவருக்கும் நாம் வழங்கும் சேவைகளை மேம்படுத்த உங்களது அனுபவம் எங்களுக்கு உதவக்கூடும்.

உங்களது முறைப்பாடு அல்லது கருத்துரைக்குக் கூடிய விரைவில் தீர்வு காண வேண்டும் என்பதே எமது நோக்கம்.

உங்களது முறைப்பாடு சிக்கலானதாக இருந்தாலும், இது குறித்து நீங்கள் எம்முடன் முதல் முறையாகத் தொடர்பு கொள்ளும்போதே இதற்குத் தீர்வு காண இயலவில்லை என்றாலும், முறைப்பாடுகளைக் கையாளும் சிறப்பு அதிகாரி ஒருவருக்கு இது அனுப்பப்படலாம்.

முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்வது அல்லது கருத்துரை ஒன்றைத் தெரிவிப்பது எப்படி

உங்களது முறைப்பாட்டிற்கு அதி விரைவில் தீர்வு காண, 'Feedback and Complaints' ('கருத்துரை மற்றும் முறைப்பாடுகள்') என்ற இணைப்பின் மூலம் **1800 132 468** எனும் இலக்கத்தில் எம்முடன் தொடர்பு கொள்வதே சிறந்த வழியாகும்.

உங்களுக்கு மொழிபெயர்ப்பாளர் உதவி தேவைப்பட்டால், உங்களது மொழியில் நீங்கள் எம்முடன் கதைக்கலாம்

- 'Centrelink' (சென்ட்டர்லிங்க்) சேவைகள் மற்றும் உதவித்தொகை வழங்கீடுகள் **131 202**
- 'Medicare' (மெடிகேயர்) மற்றும் 'Child Support' (குழந்தைவளர்ப்பு உதவி) சேவைகள் **131 450**

பின் வரும் வழிகளில் நீங்கள் எம்முடன் எழுத்து மூலமாகவும் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

- இணையத்தில், humanservices.gov.au/feedback எனும் வலைத்தளப்பக்கம் மூலமாக
- DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610 என்ற முகவரிக்கு, அஞ்சல் மூலமாக

பின்வருவனவற்றை நாம் உங்களிடமிருந்து வேண்டுகிறோம்:

- உங்களது முறைப்பாடு என்ன என்பது குறித்த விபரங்களைத் தாருங்கள்
- முறைப்பாட்டின் பலன் என்னவாக இருக்கவேண்டும் என்று விரும்புகிறீர்கள் என்பதை எமக்குத் தெரிவியுங்கள்
- தொடர்பு கொள்வதற்கான தொலைபேசி இலக்கம் ஒன்றினைத் தாருங்கள்
- பணியாளர்களிடம் கண்ணியமாக நடந்துகொள்ளுங்கள்
- விபரங்களை முழுமையாகவும், துல்லிமாகவும், சரியான நேரத்திலும் தாருங்கள்

உங்களது முறைப்பாட்டைப் பெற்ற பிறகு நாங்கள் செய்வது:

- கூடிய சீக்கிரம் மறுமொழி அளிப்போம். பொதுவாக, 5 வேலை நாட்களுக்குள் நாங்கள் மறுமொழியளிப்போம், மற்றும் 10 வேலை நாட்களுக்குள் உங்களது முறைப்பாட்டிற்குத் தீர்வு காண்போம்
- உங்களது முறைப்பாடு குறித்த எமது செயல்பாட்டின் முன்னேற்றம் என்ன என்பதையும், இதற்காக இன்னும் காலம் தேவைப்பட்டால் அதையும் உங்களுக்கு அறிவித்துக் கொண்டிருப்போம்

உங்களது முறைப்பாட்டிற்கு எம்மால் தீர்வு காண இயலவில்லை என்றால்

கீழேயுள்ள ஏதாவதொரு வழியில் நீங்கள் முறைப்பாடு செய்யலாம்:

- நியாயமற்ற முறையிலும், நேர்மைமற்ற முறையிலும் நடத்தப்பட்டுள்ளதாக நீங்கள் கருதினால், 'Commonwealth Ombudsman' (பொதுநலஅரசு குறைகேட்பாளர்) அவர்களுக்கு முறைப்பாடு செய்யலாம்
- உங்களது முறைப்பாடானது உங்களைப் பற்றிய தனிப்பட்ட தகவல்கள் கையாளப்பட்ட விதத்தைப் பற்றியதாக இருந்தால், 'Office of the Australian Information Commissioner' ('அவுஸ்திரேலிய தகவல்பாதுகாப்பு ஆணையர் அலுவலகம்') அவர்களுக்கு முறைப்பாடு செய்யலாம்



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