



วิธีเสนอข้อขัดข้องหรือความคิดเห็น

ขั้นตอนการเสนอข้อขัดข้องหรือความคิดเห็นของเรา

ถ้าเราไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบในการจัดสรรบริการของเรา เราอยากได้รับฟังจากท่าน ประสบการณ์ของท่านช่วยให้เราปรับปรุงบริการของเราที่จัดให้แก่ทุกๆ คน

เรามุ่งหมายที่จะแก้ไขข้อขัดข้องหรือความคิดเห็นของท่าน โดยเร็วเท่าที่จะทำได้

ถ้าข้อขัดข้องของท่านซับซ้อนและไม่สามารถจัดการให้จบลงเมื่อท่านติดต่อเราครั้งแรกได้ เรื่องก็จะถูกส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญรับฟังข้อขัดข้อง

วิธีเสนอข้อขัดข้องหรือความคิดเห็น

วิธีที่รวดเร็วที่สุดในการแก้ไขข้อขัดข้องของท่านก็คือโทรศัพท์สาย Feedback and Complaints ของเราหมายเลข **1800 132 468**.

ถ้าท่านต้องการล่าม เพื่อท่านจะได้พูดคุยกับเราโดยใช้ภาษาของท่าน

- Centrelink บริการและการจ่ายเงิน **131 202**
- Medicare และบริการ Child Support **131 450**

ท่านเขียนถึงเราได้โดยทาง:

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

เราขอให้ท่าน:

- แจ้งรายละเอียดของข้อขัดข้องของท่าน
- บอกเราถึงผลที่ท่านอยากได้
- ให้หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- แสดงความยกย่องและสุภาพต่อเจ้าหน้าที่
- ให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ถูกต้อง และตามกาลเวลา

หลังจากที่เราได้รับข้อขัดข้องของท่านแล้ว เราจะ:

- ตอบให้รวดเร็วเท่าที่จะทำได้ โดยทั่วไปเราจะตอบท่านได้ภายใน 5 วันทำงาน และแก้ไขข้อขัดข้องของท่านภายใน 10 วันทำงาน
- แจ้งให้ท่านทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการกับข้อขัดข้องของท่านหรือแจ้งให้ท่านทราบถ้าเราต้องการเวลามากกว่า

ถ้าเราไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องของท่านได้

ท่านอาจเสนอข้อขัดข้องไปยัง:

- Commonwealth Ombudsman ในกรณีที่ท่านเชื่อว่าท่านได้รับการปฏิบัติต่ออย่างไม่ยุติธรรมหรือไม่สมควรแก่เหตุผล หรือ
- Office of the Australian Information Commissioner ถ้าข้อขัดข้องของท่านเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลส่วนตัวของท่าน



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