



Nasıl şikâyette bulunulur ve görüş bildirilir

Şikâyet ve görüş bildirme yöntemimiz

Hizmet yükümlülüklerimizi yerine getirmemişsek, bunu sizden duymak isteriz. Deneyimleriniz, hizmetimizi herkes için iyileştirmede bize yardımcı olabilir.

Şikâyetinizi veya görüşünüzü en kısa zamanda çözümlenmeyi amaçlarız.

Şikâyetiniz karmaşık ise ve bizimle ilk ilişkiye geçtiğinizde sonuçlandırılmayacaksa, uzman bir şikâyetler görevlisine havale edilebilir.

Nasıl şikâyette bulunulabilir veya görüş bildirilebilir

Şikâyetinizi en kısa zamanda çözümlenmenin yolu, bizi Feedback and Complaints hattı olan **1800 132 468** numaralı telefonda aramaktır.

Bir tercümana ihtiyacınız varsa, bizimle kendi dilinizde konuşabilirsiniz.

- Centrelink hizmetleri ve ödemeleri **131 202**
- Medicare ve Child Support hizmetleri **131 450**

Bize ayrıca şu yolla da yazabilirsiniz:

- internette şu adresten: **humanservices.gov.au/feedback**
- veya posta ile DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610 adresine

Şunları yapmanızı rica ederiz:

- şikâyetinizin ayrıntılarını belirtin
- tercih ettiğiniz sonucu bize bildirin
- bir ilişki telefon numarası verin
- görevlilere karşı saygılı ve nazik olun
- tam, doğru ve zamanlı bilgiler sağlayın

Şikâyetinizi aldıktan sonra:

- size mümkün olan en kısa zamanda yanıt vereceğiz. Genellikle 5 işgünü içinde size yanıt vereceğiz ve şikâyetinizi 10 işgünü içinde çözümleneceğiz
- şikâyetinizin nasıl ilerlediği konusunda size bilgi vereceğiz veya daha fazla zamana ihtiyacımız olursa, bunu bildireceğiz

Şikâyetinizi çözümlenemiyorsak

Şuralara şikâyette bulunabilirsiniz:

- size adil veya makul olmayan bir şekilde davranıldığına inandığınız durumlarda, Commonwealth Ombudsman
- şikâyetiniz size ait kişisel bilgilerin nasıl ele alındığına ilişkinse, Office of the Australian Information Commissioner



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