



طرز مطرح کردن شکایت یا بازخورد

فرآیند شکایت و بازخورد ما

اگر ما تعهدات خدماتمان را برآورده نکرده ایم مایلیم که نظرات شما را بدانیم. تجربه شما می‌تواند به ما کمک کند تا خدماتمان را برای همه بهتر کنیم.

هدف ما این است که به شکایت یا بازخورد شما هر چه زودتر رسیدگی کنیم. در صورتیکه شکایت شما پیچیده باشد و نشود آن را در اولین تماس با ما رفع کرد، ممکن است به یک مامور متخصص شکایات ارجاع شود.

طرز مطرح کردن شکایت یا بازخورد

سریع‌ترین راه رفع شکایت شما این است که با خط Feedback and Complaints ما به شماره **1800 132 468** تماس بگیرید.

اگر به مترجم نیاز دارید، می‌توانید با ما به زبان خودتان صحبت کنید.

- پرداختی‌ها و خدمات Centrelink - **131 202**
- Medicare و خدمات Child Support - **131 450**

به هر یک از دو آدرس زیر می‌توانید با ما مکاتبه کنید:

- آنلاین در: **humanservices.gov.au/feedback**
- با پست به: DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

ما از شما خواهش می‌کنیم که:

- مشروح جزئیات شکایتتان را به ما اعلام کنید
- نتیجه مورد علاقه تان را به ما بگویید
- یک شماره تلفن برای تماس با ما بدهید
- با کارمندان ما محترمانه و مودب رفتار کنید
- اطلاعات را کامل، دقیق و به موقع ارائه دهید

بعد از دریافت شکایت شما، ما:

- در اسرع وقت ممکن به شما پاسخ خواهیم داد. عموماً ما در ظرف 5 روز کاری به شما پاسخ داده و حل و فصل شکایتتان را در ظرف 10 روز کاری انجام خواهیم داد
- شما را در جریان پیشرفت بررسی شکایتتان می‌گذاریم و اگر به وقت بیشتری نیاز داشته باشیم به شما اطلاع می‌دهیم

اگر ما نتوانیم شکایت شما را رفع کنیم

شما می‌توانید به هر یک از مراجع زیر شکایت کنید:

- Commonwealth Ombudsman، در مواردیکه فکر می‌کنید با شما غیر منصفانه و غیر معقول رفتار شده است
- Office of the Australian Information Commissioner، در صورتیکه شکایت شما به اداره کردن اطلاعات شخصی تان مربوط می‌شود



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