



Како да поднесете жалба или да ни доставите мислење

Нашата постапка за поднесување на жалби и доставување мислења

Ако не сме ги исполниле нашите обврски во врска со услугите, сакаме да ни го кажете тоа. Вашето искуство може да ни помогне да ги подобриме нашите услуги за сите.

Целта ни е колку што е можно поскоро да донесеме одлука во врска со вашата жалба или мислење.

Ако вашата жалба е сложена и не сме во состојба да донесеме решение кога првпат ќе не контактирате, можеби ќе му ја доставиме на службеник кој е специјализиран за жалби.

Како да поднесете жалба или да го доставите вашето мислење

Најбрзиот начин да донесеме решение по вашата жалба е ако ни се јавите на нашата телефонска линија за Feedback and Complaints на **1800 132 468**.

Ако ви треба преведувач, можете да зборувате со нас на вашиот јазик

- Услуги и исплати од Centrelink **131 202**
- Услуги од Medicare и Child Support **131 450**

Исто така, можете да ни се обратите со писмо:

- по електронска пошта на **humanservices.gov.au/feedback**
- преку пошта на, DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

Од вас бараме:

- да ни доставите поединости за вашата жалба
- да ни кажете каков резултат очекувате
- да ни доставите телефонски број на кој можеме да ве контактираме
- да се однесувате кон нашиот персонал љубезно и со почит
- навреме да ни доставите целосни и точни податоци

Откако ќе ја примиме вашата жалба:

- ќе ви одговориме колку што е можно побрзо. Обично ќе ви одговориме во рок од 5 работни дена и ќе донесеме решение по вашата жалба во рок од 10 работни дена
- редовно ќе ве информираме како напредува разгледувањето на вашата жалба или ќе ве информираме ако ни треба повеќе време

Ако не сме во состојба да донесеме решение по вашата жалба

Можете да поднесете жалба до:

- Commonwealth Ombudsman, ако сметате дека сме се однесувале кон вас неправедно или неразумно
- Office of the Australian Information Commissioner, ако вашата жалба се однесува на начинот на кој се постапувало со вашите лични податоци



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