



Παράπονα και σχόλια

Εκτιμούμε τα σχόλιά σας. Μπορείτε να υποβάλετε ένα παράπονο, να κάνετε μια φιλοφρόνηση ή μια πρόταση για να μας βοηθήσετε να βελτιώσουμε την υπηρεσία μας.

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε επανεξέταση της απόφασης. Μπορείτε να το κάνετε αυτό εάν δεν συμφωνείτε με απόφαση σχετικά:

- με τις πληρωμές σας ή τις υπηρεσίες από το Centrelink
- με χρέος του Medicare
- Child Support [με την πληρωμή Διατροφής Παιδιών].

Για πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες μας επανεξέτασης και έφεσης, επισκεφθείτε το servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals

Εάν είστε επιχείρηση ή επαγγελματίας υγείας, μπορείτε επίσης να μας δώσετε σχόλια ή να υποβάλετε παράπονο.

Πώς να υποβάλετε παράπονο, πρόταση ή φιλοφρόνηση

Εάν επιθυμείτε να υποβάλετε παράπονο, ή να κάνετε μια πρόταση ή φιλοφρόνηση, μπορείτε να μιλήσετε στο προσωπικό μας. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντηση του μέλους του προσωπικού, μπορείτε να μιλήσετε στον διευθυντή του.

Μπορείτε να καλέσετε:

- την Complaints and Feedback line στο **1800 132 468**
- την National Relay Service αν είστε κωφοί, έχετε πρόβλημα ακοής ή ομιλίας. Επισκεφθείτε το communications.gov.au/accesshub/nrs
- έναν από τους τηλεφωνικούς αριθμούς μας στο εξωτερικό, αν είστε στο εξωτερικό. Για κατάλογο των τηλεφωνικών αριθμών μας εξωτερικού, επισκεφθείτε το servicessaustralia.gov.au/internationalphone

Ενημερώστε μας εάν χρειάζεστε διερμηνέα και θα το κανονίσουμε χωρίς χρέωση για εσάς.

Μπορείτε επίσης να δώσετε σχόλια χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό σας myGov, συμπληρώνοντας μια ηλεκτρονική φόρμα ή στέλνοντας μας μια επιστολή. Τα ταχυδρομικά τέλη εντός της Αυστραλίας είναι δωρεάν.

**Centrelink and Medicare
Complaints and Feedback
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610**

**Child Support
Child Support Complaints and Feedback
Reply Paid 9815
Melbourne Vic 3001**

Παρακαλούμε να έχετε υπόψη ότι αν μας στείλετε γραπτά σχόλια ή παράπονα, ίσως χρειαστεί περισσότερος χρόνος για να απαντήσουμε.

Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε το servicessaustralia.gov.au/feedback

Τι χρειαζόμαστε από εσάς

Παρακαλούμε να είστε σαφείς, να παράσχετε στοιχεία και να μας πείτε το αποτέλεσμα που θα θέλατε. Να μας δώσετε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας σας για να μας βοηθήσετε να επικοινωνήσουμε μαζί σας και να επιλύσουμε το πρόβλημα. Εάν δεν μας δώσετε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας σας, δεν θα μπορέσουμε να σας απαντήσουμε προσωπικά.

Πώς θα ανταποκριθούμε

Στόχος μας είναι να επιλύουμε τα παράπονα εντός 10 εργάσιμων ημερών. Εάν δεν μπορέσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας, θα σας εξηγήσουμε το λόγο και θα σας ενημερώσουμε για άλλες επιλογές που μπορεί να έχετε.

Εάν χρειαστεί να σας καλέσουμε, η κλήση θα είναι από ιδιωτικό αριθμό. Για λόγους απορρήτου, δεν μπορούμε να αφήσουμε μήνυμα, εκτός εάν ο αυτόματος τηλεφωνητής σας προσδιορίζει με σαφήνεια ποιοι είστε.

Πότε να επικοινωνήσετε με τον Ombudsman

Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα του παραπόνου σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον [Κοινοπολιτειακό Συνήγορο του Πολίτη] Commonwealth Ombudsman. Επισκεφθείτε το ombudsman.gov.au

Για περισσότερες πληροφορίες

- Καλέστε την κανονική γραμμή πληρωμής σας και ενημερώστε μας ότι χρειάζεστε διερμηνέα. Για λίστα με τους αριθμούς τηλεφώνου μας, επισκεφθείτε το servicessaustralia.gov.au/phoneus
- Καλέστε το **131 202** για να μιλήσετε μαζί μας στη γλώσσα σας για άλλη πληρωμή και υπηρεσίες του Centrelink.
- Καλέστε την Translating and Interpreting Service (TIS National) στο **131 450** για να μιλήσετε μαζί μας στη γλώσσα σας για πληρωμή και υπηρεσίες του Medicare και του Child Support.
- Επισκεφθείτε το servicessaustralia.gov.au/yourlanguage όπου μπορείτε να διαβάσετε, ακούσετε ή να δείτε πληροφορίες στη γλώσσα σας.
- Επισκεφθείτε το servicessaustralia.gov.au/feedback για περισσότερες πληροφορίες στην αγγλική γλώσσα.
- Επισκεφθείτε ένα κέντρο εξυπηρέτησης.

Σημείωση: οι κλήσεις από το σταθερό τηλέφωνό σας προς αριθμούς «13» από οπουδήποτε στην Αυστραλία χρεώνονται με σταθερή χρέωση. Η χρέωση αυτή μπορεί να διαφέρει από την χρέωση μιας τοπικής κλήσης και μπορεί επίσης να διαφέρει μεταξύ των παρόχων τηλεφωνικών υπηρεσιών. Οι κλήσεις προς αριθμούς «1800» από το σταθερό τηλέφωνό σας είναι δωρεάν. Οι κλήσεις από δημόσια και κινητά τηλέφωνα ενδέχεται να χρονομετρούνται και να χρεώνονται με υψηλότερη χρέωση.

Αποποίηση

Οι πληροφορίες που περιέχονται στην παρούσα έκδοση προορίζονται μόνο ως οδηγός για πληρωμές και υπηρεσίες. Είναι δική σας ευθύνη να αποφασίσετε εάν θέλετε να υποβάλετε αίτηση για πληρωμή και να καταθέσετε αίτηση σχετικά με τις ιδιαίτερες περιστάσεις σας.



Complaints and feedback

We value your feedback. You can submit a complaint, give a compliment or offer a suggestion to help us improve our service.

You have the right to ask for a review of the decision. You can do this if you do not agree with a decision about:

- your Centrelink payments or services
- a Medicare debt
- Child Support.

For information about our review and appeal process, go to **servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals**

If you are a business or health professional, you can also give us feedback or make a complaint.

How to make a complaint, suggestion or compliment

If you wish to submit a complaint, or offer a suggestion or compliment, you can speak to our staff. If you are not happy with their response, you can speak to their manager.

You can call:

- our Complaints and Feedback line on **1800 132 468**
- the National Relay Service if you are deaf, hard of hearing or have a speech impairment. Go to **communications.gov.au/accesshub/nrs**
- one of our international phone numbers if you are overseas. For a list of our international phone numbers, go to **servicessaustralia.gov.au/internationalphone**

Let us know if you need an interpreter and we will arrange one for free.

You can also give feedback using your myGov account, completing an online form or sending us a letter. Postage is free from within Australia.

**Centrelink and Medicare
Complaints and Feedback
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610**

**Child Support
Child Support Complaints and Feedback
Reply Paid 9815
Melbourne Vic 3001**

Please remember, if you send feedback or complaints to us in writing, it may take us longer to reply.

For more information, go to **servicessaustralia.gov.au/feedback**

What we need from you

Please be clear, factual, and tell us the outcome you would like. Providing your name and contact details will help us to get in touch and help resolve the issue. If you do not provide your name and contact details, we will not be able to respond to you personally.

How we will respond

We aim to resolve complaints within 10 working days. If we cannot resolve your complaint, we will explain why and let you know your other options.

If we need to call you, it will be from a private number. For privacy reasons, we cannot leave a message, unless your voicemail clearly identifies who you are.

When to contact the Ombudsman

If you are not happy with the outcome of your complaint, you can contact the Commonwealth Ombudsman. Go to **ombudsman.gov.au**

For more information

- Call your regular payment line and let us know you need an interpreter. We will arrange one for free. For a list of our phone numbers, go to **servicesaustralia.gov.au/phoneus**
- Call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services.
- Call the Translating and Interpreting Service (TIS National) on **131 450** to speak with us in your language about Medicare and Child Support payments and services.
- Go to **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** where you can read, listen to or watch information in your language.
- Go to **servicesaustralia.gov.au/feedback** for more information in English.
- Visit a service centre.

Note: calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.

Disclaimer

The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It is your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.