



شکایت و اظهار نظر

ما برای اظهار نظر شما ارزش قائل هستیم. شما برای کمک به ما در بهبود خدمات، می توانید شکایت ارسال کنید، قدردانی کنید یا پیشنهادی ارائه دهید.

شما حق درخواست بازبینی در تصمیم را دارید. اگر با تصمیمی در مورد زیر موافق نیستید:

- پرداخت ها یا خدمات Centrelink تان
- بدهی Medicare
- Child Support.

برای کسب اطلاعات در مورد روند بررسی و تجدیدنظر ما، به servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals مراجعه کنید.

اگر شما یک متخصص کسب و کار یا بهداشتی هستید، می توانید به ما اظهار نظر ارائه کنید یا شکایت کنید.

چگونه می توان شکایت، پیشنهاد یا قدردانی کرد

اگر می خواهید شکایت ارائه دهید، یا پیشنهاد یا قدردانی بکنید، می توانید با کارمندان ما صحبت کنید. اگر از پاسخ آنها راضی نیستید، می توانید با مدیر آنها صحبت کنید.

شما می توانید با یکی از اینها تماس بگیرید:

- **Complaints and Feedback line** ما به شماره **1800 132 468**
 - **National Relay Service**، اگر ناشنوا هستید یا اختلال شنوایی یا گفتاری دارید. به communications.gov.au/accesshub/nrs مراجعه کنید.
 - اگر در خارج از کشور هستید، با یکی از شماره تلفن های بین المللی ما. برای دیدن فهرستی از شماره تلفن های بین المللی ما، به servicesaustralia.gov.au/internationalphone مراجعه کنید.
- در صورت نیاز به مترجم شفاهی به ما اطلاع دهید و یک مترجم را به صورت رایگان برایتان ترتیب خواهیم داد.
- شما همچنین می توانید با استفاده از حساب **myGov** خود، با تکمیل یک فرم آنلاین یا با ارسال نامه برای ما اظهار نظر بدهید. هزینه پست از داخل استرالیا رایگان است.

**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**

لطفاً بخاطر داشته باشید، اگر اظهار نظر یا شکایتی را به صورت کتبی برای ما ارسال بکنید، پاسخ ممکن است بیشتر طول بکشد. برای کسب اطلاعات بیشتر، به servicesaustralia.gov.au/feedback مراجعه کنید.

آنچه ما از شما می خواهیم

لطفاً صریح و واقع بین باشید و نتیجه مورد نظر خودتان را به ما بگویید. ارائه نام و اطلاعات تماس تان به ما کمک می کند تا با شما تماس بگیریم و به حل مشکل کمک کنیم. اگر نام و مشخصات خود را ارائه ندهید، ما قادر به پاسخگویی شخصی به شما نخواهیم بود.

ما چگونه پاسخ خواهیم داد

هدف ما حل و فصل شکایات در ظرف 10 روز کاری است. اگر ما نتوانیم شکایت شما را حل کنیم، دلیل آن را توضیح خواهیم داد و گزینه های دیگران را به شما اطلاع خواهیم داد.

اگر ما نیاز به تماس با شما داشته باشیم، این تماس از یک شماره خصوصی خواهد بود. به دلایل حفظ حریم خصوصی، ما نمی توانیم پیامی بگذاریم، مگر اینکه پیام گیر صوتی شما به وضوح مشخص کند که شما چه کسی هستید.

چه موقع با Ombudsman تماس بگیرد

اگر از نتیجه شکایت خود راضی نیستید، می توانید با Commonwealth Ombudsman تماس بگیرید. به ombudsman.gov.au مراجعه کنید.

برای اطلاعات بیشتر

- با خط تلفن پرداختی عادی خود تماس بگیرید و به ما اطلاع دهید که شما به مترجم شفاهی نیاز دارید. ما یک مترجم را به صورت رایگان ترتیب خواهیم داد. برای فهرستی از شماره تلفن های ما، به servicesaustralia.gov.au/phoneus مراجعه کنید.
- با **131 202** تماس بگیرید تا در مورد پرداختی ها و خدمات Centrelink به زبان خود صحبت کنید.
- با شماره **131 450** با Translating and Interpreting Service (TIS National) تماس بگیرید تا به زبان خود در مورد پرداختی ها و خدمات Medicare و Child Support صحبت کنید.
- به servicesaustralia.gov.au/yourlanguage بروید، که در آن می توانید اطلاعات را به زبان خود بخوانید، گوش کنید یا تماشا کنید.
- برای کسب اطلاعات بیشتر به زبان انگلیسی، به servicesaustralia.gov.au/feedback مراجعه کنید.
- از یک مرکز خدمات بازدید کنید.

توجه: تماس های تلفنی از تلفن خانه تان با شماره های '13' از هر نقطه استرالیا نرخ ثابتی دارد. این نرخ ممکن است بسته به قیمت مکالمه محلی باشد و ممکن است بین ارائه دهندگان خدمات تلفنی نیز متفاوت باشد. تماس با شماره های '1800' از تلفن منزل شما رایگان است. تماس های تلفنی عمومی و تلفن همراه ممکن است زمان بندی بشوند و نرخ بالایی داشته باشند.

سلب مسئولیت

اطلاعات موجود در این نشریه فقط به عنوان راهنمای پرداختی ها و خدمات در نظر گرفته شده است. این وظیفه شماست که تصمیم بگیرید که آیا می خواهید درخواست پرداختی کنید و با توجه به شرایط خاص خود اقدام به انجام یک درخواست نمائید.



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.