



शिकायतें और फीडबैक (प्रतिक्रिया)

हम आपकी फीडबैक की कदर करते हैं। हमें अपनी सेवा को बेहतर बनाने में सहायता देने के लिए आप शिकायत जमा कर सकते/सकती हैं, सराहना कर सकते/सकती हैं या कोई सुझाव दे सकते/सकती हैं।

आपको निर्णय की समीक्षा कराने का निवेदन करने का अधिकार है। यदि आप निम्नलिखित से सम्बन्धित निर्णय से सहमत नहीं हैं तो आप ऐसा कर सकते/सकती हैं:

- आपके Centrelink के भुगतान और सेवाएँ
- Medicare ऋण
- Child Support.

हमारी समीक्षा और अपील प्रक्रिया के बारे में जानकारी के लिए, servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals वेबसाइट देखें।

यदि आप कोई व्यापार या स्वास्थ्य व्यवसायी हैं, तो आप हमें फीडबैक भी दे सकते/सकती हैं या शिकायत भी कर सकते/सकती हैं।

शिकायत कैसे करें, सुझाव कैसे दें या सराहना कैसे करें

यदि आप शिकायत करना, सुझाव देना या सराहना करनी चाहते/चाहती हैं, तो आप हमारे कर्मचारियों से बात कर सकते/सकती हैं। यदि आप उनके जवाब से प्रसन्न नहीं हैं, तो आप उनके मैनेजर से बात कर सकते/सकती हैं।

आप निम्नलिखित सेवाओं को फोन कर सकते/सकती हैं:

- हमारी Complaints and Feedback line को **1800 132 468** पर
- National Relay Service if यदि आप बहरे/बहरी हैं, आपको कम सुनाई देता है या आप बोलने की शक्ति के विकार से ग्रस्त हैं, तो communications.gov.au/accesshub/nrs देखें
- हमारे किसी अंतर्राष्ट्रीय फोन नम्बर पर यदि आप विदेश में हैं। हमारे अंतर्राष्ट्रीय फोन नम्बरों की सूची के लिए, servicesaustralia.gov.au/internationalphone देखें।

यदि आपको दुभाषिण की आवश्यकता है तो हमें बताएँ और हम निःशुल्क इसकी व्यवस्था करेंगे।

आप अपने myGov एकाउंट का प्रयोग करके, ऑनलाइन फॉर्म भरकर, या हमें एक पत्र भेजकर भी प्रतिक्रिया दे सकते/सकती हैं। इसके लिए ऑस्ट्रेलिया में कहीं से भी डाक द्वारा पत्र भेजना निःशुल्क है।

**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**

कृपया याद रखें, यदि आप लिखित में हमें फीडबैक या शिकायत करते/करती हैं, तो जवाब देने में अधिक लम्बा समय लग सकता है।

और अधिक जानकारी के लिए, servicesaustralia.gov.au/feedback देखें।

हमें आपसे किस चीज़ की आवश्यकता है

कृपया स्पष्ट और ईमानदार रहें और हमें बताएँ कि आप क्या परिणाम चाहते/चाहती हैं। अपना नाम और संपर्क विवरण बताने से हमें आपसे संपर्क करने और समस्या का समाधान करने में सहायता देने में मदद मिलेगी। यदि आप अपना नाम और संपर्क विवरण नहीं बताते हैं, तो हो सकता है कि हम व्यक्तिगत तौर पर आपको जवाब देने में सक्षम न हों।

हम जवाब कैसे देंगे

हम 10 कार्यकारी दिनों में शिकायतों का समाधान करने की कोशिश करते हैं। यदि हम आपकी शिकायत का समाधान नहीं कर सकते हैं, तो हम बताएँगे कि ऐसा क्यों है और आपको आपके अन्य विकल्पों की जानकारी देंगे।

यदि हमें आपको फोन करने की आवश्यकता है, तो यह फोन प्राइवेट नम्बर से आएगा। गोपनीयता के कारणों के फलस्वरूप, हम संदेश नहीं छोड़ सकते हैं, बशर्ते कि आपकी वॉइसमेल सेवा स्पष्ट तौर पर यह पहचान करती हो कि आप कौन हैं।

Ombudsman से कब संपर्क करें

यदि आप अपनी शिकायत के परिणाम से प्रसन्न नहीं हैं, तो आप Commonwealth Ombudsman से संपर्क कर सकते/सकती हैं। ombudsman.gov.au वेबसाइट देखें।

और अधिक जानकारी के लिए

- अपनी नियमित भुगतान सेवा को फोन करें और हमें बताएँ कि आपको दुभाषिए की ज़रूरत है। हम इसका प्रबंध निःशुल्क करेंगे। हमारे फोन नम्बरों की एक सूची के लिए, servicesaustralia.gov.au/phoneus देखें।
- Centrelink के भुगतानों और सेवाओं के बारे में अपनी भाषा में हमसे बात करने के लिए **131 202** पर फोन करें।
- Medicare और Child Support के भुगतानों और सेवाओं के बारे में अपनी भाषा में हमसे बात करने के लिए Translating and Interpreting Service (TIS National) को **131 450** पर फोन करें।
- servicesaustralia.gov.au/yourlanguage वेबसाइट पर जाएँ जहाँ आप अपनी भाषा में जानकारी पढ़, सुन या देख सकते/सकती हैं।
- अंग्रेज़ी में और अधिक जानकारी के लिए servicesaustralia.gov.au/feedback देखें।
- किसी सेवा केन्द्र में जाएँ।

ध्यान दें: ऑस्ट्रेलिया में कहीं से भी आपके घर के फोन से '13' नम्बरों पर की जाने वाली कॉल्स के लिए एक निश्चित दर पर शुल्क लिया जाता है। यह दर लोकल कॉल की लागत पर अलग-अलग हो सकता है तथा यह अलग-अलग टेलीफोन सेवा प्रदाताओं के लिए भी अलग-अलग हो सकता है। आपके घर के फोन से '1800' नम्बरों पर की जाने वाली कॉल्स निःशुल्क होती हैं। पब्लिक और मोबाइल फोन से की जाने वाली कॉल्स के लिए समय के आधार पर शुल्क लिया जा सकता है और हो सकता है कि इनपर अधिक उच्च दर से शुल्क लिया जाए।

अस्वीकरण

इस प्रकाशन में शामिल जानकारी का उद्देश्य केवल भुगतानों और सेवाओं के लिए संदर्शिका प्रदान करना है। भुगतान के लिए आवेदन करने का फैसला लेना और अपनी विशिष्ट परिस्थितियों के संबंध में आवेदन करना आपकी जिम्मेदारी है।



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.