



## 불만제기 및 피드백

저희는 귀하의 피드백을 소중히 여깁니다. 귀하는 불만제기, 칭찬 혹은 제안을 하여 본 기관의 서비스 개선에 일조하실 수 있습니다.

귀하는 본 결정 검토를 요청할 권리를 보유하고 있습니다. 아래 사항에 대한 결정에 동의하지 않을 경우 검토 요청을 하실 수 있습니다.

- Centrelink 수당 지급 혹은 서비스
- Medicare 부채
- Child Support.

본 기관의 검토 및 어필 절차에 대한 더 자세한 정보를 원하시면 아래 웹사이트를 참조하십시오.

**[servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals](https://servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals)**

귀하가 사업체 소유주 혹은 의료 전문인일 경우에도, 본 기관에 피드백을 제공하거나 불만제기를 할 수 있습니다.

### 불만제기, 제안 혹은 칭찬을 하는 방법

불만제기, 칭찬 혹은 제안을 하길 원하시면 본 기관의 직원에게 이야기하십시오. 이들의 반응에 만족하지 않으실 경우 이들의 매니저에게 이야기하실 수 있습니다.

아래 연락처로 전화하실 수 있습니다.

- 본 기관의 Complaints and Feedback line **1800 132 468**
- 청각 및 언어 장애가 있을 경우, National Relay Service 참조 사이트:  
**[communications.gov.au/accesshub/nrs](https://communications.gov.au/accesshub/nrs)**
- 해외 체류 중일 경우 본 기관의 국제 전화 번호 중 하나에 연락. 전화 번호 목록을 위한 사이트:  
**[servicesaustralia.gov.au/internationalphone](https://servicesaustralia.gov.au/internationalphone)**

통역사가 필요한지 여부를 알려주시면 무료로 주선해 드리겠습니다.

또한 myGov 계정을 이용하여 온라인 양식 작성 혹은 본 기관에 서신을 보내어 피드백을 제공할 수 있습니다.

**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**

피드백 혹은 불만제기를 서면으로 보내실 경우 답변이 제공되는데 더 오래 걸릴 수도 있음을 주지하십시오.

더 자세한 정보를 위한 사이트: **[servicesaustralia.gov.au/feedback](https://servicesaustralia.gov.au/feedback)**

## 본 기관이 귀하에게서 필요로 하는 것

분명하고 사실에 기초하여 귀하가 원하는 결과를 본 기관에 이야기하십시오. 귀하의 이름과 연락처를 제공하면 본 기관에서 연락을 취하고 사안 해결을 하는데 도움이 될 것입니다. 이름과 연락처를 제공하지 않을 경우, 본 기관은 귀하에게 개인적으로 답변할 수 없을 것입니다.

## 본 기관의 조치 방법

본 기관은 근무일 10 일 내에 불만제기 해결을 하도록 할 것입니다. 본 기관에서 귀하의 불만제기를 해결할 수 없을 경우 그 이유를 설명하고 귀하에게 다른 옵션들을 알려드릴 것입니다.

본 기관에서 귀하에게 전화를 해야 될 경우 개인 번호를 이용할 것입니다. 개인정보보호 이유로 본 기관은 메시지를 남길 수 없습니다. 귀하가 보이즈메일에 자신이 누구인지 분명히 밝힐 경우에는 예외입니다.

## Ombudsman 에 연락하는 시기

귀하의 불만제기 결과에 만족하지 않으실 경우, Commonwealth Ombudsman 에 연락하실 수 있습니다. [ombudsman.gov.au](http://ombudsman.gov.au) 를 참조하십시오.

## 더 자세한 정보

- 귀하의 정기적인 지급 번호로 전화하셔서 통역사가 필요한지 여부를 저희에게 알려주십시오. 무료로 통역사를 주선해 드리겠습니다. 저희 전화 번호 목록을 원하시면 [servicesaustralia.gov.au/phoneus](http://servicesaustralia.gov.au/phoneus) 를 방문하십시오.
- **131 202** 로 전화하여 Centrelink 수당과 서비스에 관해 한국어로 저희와 대화하십시오.
- Translating and Interpreting Service (TIS National) **131 450** 으로 전화하여 Medicare 및 Child Support 지불 및 서비스에 관해 한국어로 저희와 대화하십시오.
- 한국어로 정보를 읽고 경청하고 시청할 수 있는 사이트 [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](http://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) 를 방문하십시오.
- 영어로 더 자세한 정보를 원하시면 [servicesaustralia.gov.au/feedback](http://servicesaustralia.gov.au/feedback) 을 방문하십시오.
- 서비스 센터를 방문하십시오.

**참조:** 호주 전역에서 가정 전화로 '13'으로 시작하는 번호들로 하는 통화는 고정 요금이 부과될 수도 있습니다. 이 요금은 시내 통화료 가격과 다를 수도 있으며 해당 전화 제공업체에 따라 다를 수도 있습니다. 가정 전화에서 '1800'으로 시작하는 번호들로 하는 통화는 무료입니다. 공중 전화 및 휴대 전화에서 하는 통화는 시간제로 책정되어 더 높은 가격이 부과될 수도 있습니다.

## 면제 조항

이 발행물에 포함된 정보는 수당과 서비스에 대한 안내용일 뿐입니다. 귀하의 특정 상황에 따라 수당을 신청할 지 여부를 결정하는 것은 귀하의 책임입니다.



## 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](https://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](https://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](https://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](https://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](http://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](http://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](http://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage)** where you can read, listen to or watch information in your language.
- Go to **[servicesaustralia.gov.au/feedback](http://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.