



شکایات و نظرات

نظرات شما برای ما مهم است. شما می توانید برای کمک به ما در بهبود بخشیدن خدمات مان، یک شکایت ارائه کنید، ما را تحسین کنید یا به ما پیشنهاد دهید.

شما این حق را دارید که برای بازبینی تصمیمات ما درخواست بدهید. اگر شما با تصمیمی در مورد یک پرداختی، خدمات یا بدهی که از Medicare، Child Support یا Centrelink دارید، موافق نیستید، می توانید این درخواست را انجام دهید.

برای اطلاعات در مورد فرآیند بازبینی و تجدیدنظر ما، به servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals مراجعه کنید.

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

چطور یک شکایت، پیشنهاد یا تحسین بکنید

اگر شما می خواهید شکایت کنید یا پیشنهاد یا تحسین کنید، می توانید با کارکنان ما صحبت کنید. اگر شما از پاسخ کارکنان راضی نیستید، می توانید با مدیر آنها صحبت کنید.

شما می توانید شماره زیر تماس بگیرید:

• خط شکایات و نظرات ما به شماره **1800 132 468**

• با **National Relay Service**، اگر ناشنوا، کم شنوا هستید یا نقص گفتاری دارید. به communications.gov.au/accesshub/nrs مراجعه کنید

• اگر شما در خارج از کشور هستید، با یکی از شماره تلفن های بین المللی ما. برای لیستی از شماره های تلفن بین المللی ما، به servicesaustralia.gov.au/internationalphone مراجعه کنید.

اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید به ما اطلاع دهید و ما به صورت رایگان برایتان مترجم ترتیب می دهیم.

شما همچنین می توانید با استفاده از حساب **myGov** تان، با تکمیل فرم آنلاین یا با ارسال نامه به ما نظر بدهید. هزینه پستی از داخل استرالیا رایگان است.

Centrelink and Medicare

Services Australia Complaints and Feedback

Reply Paid 7800

Canberra BC ACT 2610

Child Support

Child Support Complaints and Feedback

Reply Paid 9815

Melbourne, Vic 3001

لطفاً به یاد داشته باشید که اگر نظرات یا شکایات تان را به صورت کتبی ارسال کنید، ممکن است پاسخ دادن ما بیشتر طول بکشد.

برای اطلاعات بیشتر، به servicesaustralia.gov.au/feedback مراجعه کنید.

آنچه ما از طرف شما لازم داریم

لطفاً واضح و واقعی صحبت کنید و نتیجه ای را که می خواهید به ما بگویید. لطفاً اگر شکایتی دارید و می خواهید ما در مورد آن با شما تماس بگیریم، نام و شماره تلفن تان را فراهم کنید. اگر نام و شماره تلفن تان را فراهم نکنید، ما نمی توانیم به شما پاسخ دهیم.

ما چطور پاسخ خواهیم داد

هدف ما حل کردن شکایات در طی 10 روز کاری است. اگر ما نتوانیم شکایت شما را حل کنیم، دلیل آن را توضیح خواهیم داد و گزینه های دیگر برایتان را به شما اطلاع خواهیم داد.
اگر لازم باشد ما با شما تماس بگیریم، این تماس از یک شماره خصوصی خواهد بود.

چه زمانی با Ombudsman (بازرس) تماس بگیرید

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

برای اطلاعات بیشتر

- برای اطلاعات بیشتر به زبان انگلیسی به servicesaustralia.gov.au/feedback مراجعه کنید
- برای اطلاعات بیشتر به servicesaustralia.gov.au/yourlanguage مراجعه کنید که در آن می توانید ویدیوهایی را با اطلاعات به زبان خودتان بخوانید، گوش دهید یا تماشا کنید
- با **131 202** تماس بگیرید تا درباره پرداختی ها و خدمات Centrelink به زبان خودتان با ما صحبت کنید
- برای Medicare با **132 011** و Child Support با **131 272** تماس بگیرید. اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید به ما اطلاع دهید و ما به صورت رایگان آن را ترتیب خواهیم داد
- به یک مرکز خدمات مراجعه کنید.

توجه: تماس از طریق تلفن منزل تان با شماره های "13" از هر نقطه در استرالیا با نرخ ثابتی محاسبه می شود. این نرخ ممکن است با قیمت تماس محلی متفاوت باشد و همچنین ممکن است بین ارائه دهندگان خدمات تلفنی متفاوت باشد. تماس با شماره های "1800" از تلفن منزل تان رایگان است. تماس های تلفن های همراه و عمومی ممکن است زمان بندی شده و با نرخ بالاتری هزینه داشته باشند.

سلب مسئولیت

اطلاعات موجود در این نشریه فقط به عنوان راهنمای پرداختی ها و خدمات در نظر گرفته شده است. این مسئولیت شماست که تصمیم بگیرید که آیا می خواهید برای یک پرداختی با توجه به شرایط خاص تان درخواست ارائه دهید یا نه.



Complaints and feedback

Your feedback is important to us. You can make a complaint, give a compliment or give a suggestion to help us improve our service.

You have the right to ask for a review of our decisions. You can do this if you do not agree with a decision about a payment, service or debt you get from Medicare, Centrelink or Child Support.

For information about our review and appeal process, go to **servicesaustralia.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 want to make a complaint or give a suggestion or compliment, you can speak to our staff. If you are not happy with their reply, 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 **servicesaustralia.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

Services Australia 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 in writing, it may take us longer to reply.

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

What we need from you

Please be clear, factual and tell us the outcome you would like. Please provide your name and phone number if you are making a complaint and want us to contact you about it. If you do not provide your name and phone number, we will not be able to respond to you.

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.

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

- go to **servicesaustralia.gov.au/feedback** for more information in English
- go to **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** where you can read, listen to or watch videos with information in your language
- call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services
- call **132 011** for Medicare and **131 272** for Child Support. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free
- 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's your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.