



شکایات و نظریات

نظریات شما برای ما مهم است. شما میتوانید یک شکایت ارائه کنید، ما را ستایش کنید یا یک پیشنهاد به ما بدهید تا به ما کمک کند تا خدمات مان را بهبود بخشیم.

شما حق دارید که درخواست تجدید نظر در تصامیم ما کنید. اگر شما با تصمیم در مورد پرداخت، خدمات یا قرضه که از Medicare، Centrelink یا Child Support دارید موافق نیستید، میتوانید این درخواست را انجام دهید.

برای معلومات در مورد پروسه بررسی و درخواست تجدید نظر ما، به servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals مراجعه کنید.

اگر شما یک بیزنس یا فرد مسلکی مراقبت صحی هستید، میتونید به ما یک نظر بدهید یا شکایت کنید.

چگونه یک شکایت، پیشنهاد یا ستایش کنیم

اگر میخواهید شکایت کنید یا پیشنهاد کنید یا ستایش کنید میتونید با کارمندان ما گپ بزنید. اگر از جواب کارمندان راضی نیستید میتونید با مدیر شان گپ بزنید.

شما میتونید به نمبر ذیل به تماس شوید:

- خط شکایات و نظریات ما در **1800 132 468**
- با **National Relay Service**، اگر شما ناشنوا، کم شنوایی یا دارای اختلال گفتاری هستید. communications.gov.au/accesshub/nrs را ببینید
- اگر در خارج از کشور هستید، با یکی از نمبرهای تلفون بین المللی ما. برای یک لست نمبرهای تلفون بین المللی ما، به servicesaustralia.gov.au/internationalphone مراجعه کنید.
- اگر به ترجمان ضرورت دارید، به ما اطلاع دهید و ما برای شما یک ترجمان مجانی جور میکنیم.
- شما همچنان میتونید با استفاده از حساب **myGov** تان، با خانه پوری کردن یک فورم آنلاین یا با ارسال یک نامه به ما نظر بدهید. هزینه پستی در استرالیا مجانی 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 شما نظریات یا شکایات خود را به صورت کتبی ارسال کنید، ممکن است پاسخ ما بیشتر طول بکشد. برای معلومات بیشتر، به servicesaustralia.gov.au/feedback مراجعه کنید.

آنچه ما از شما ضرورت داریم

لطفاً واضح و صادق باشید و نتیجه را که میخواهید به ما بگویید. اگر شکایت دارید و میخواهید در مورد آن با شما تماس بگیریم، لطفاً نام و نمبر تلفون تان را ارائه کنید. اگر نام و نمبر تلفون تان را ارائه نکنید ما قادر به پاسخ دادن به شما نخواهیم بود.

ما چگونه پاسخ خواهیم داد

هدف ما این است که شکایات را در جریان 10 روز کاری حل کنیم. اگر ما قادر به حل شکایت شما نباشیم، دلیل آنرا توضیح خواهیم داد و گزینه های دیگر را برای شما خواهیم گفت.

اگر برای ما ضرورت باشد که با شما تماس بگیریم، این تماس از یک نمبر شخصی خواهد بود.

چه وقت با Ombudsman (پازرس) تماس بگیریم

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

برای معلومات بیشتر

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

توجه: تماس از طریق تلفون منزل تان با نمبر 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 تلفونی متفاوت باشد. تماس با نمبرهای "1800" از تلفون منزل تان مجانی است. تماس های تلفون های موبایل و عمومی ممکن است زمان بندی شده و با نرخ بالاتری مصرف داشته باشند.

سلب مسئولیت

معلومات موجود در این نشریه فقط منحصراً رهنمای پرداختی ها و خدمات در نظر گرفته شده است. این مسئولیت شماست که فیصله کنید که آیا می خواهید برای یک پرداختی با توجه به شرایط خاص تان درخواست ارائه دهید یا نی.



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.