



शिकायतें और फीडबैक (प्रतिक्रिया)

आपकी फीडबैक हमारे लिए महत्वपूर्ण है। हमें हमारी सेवा को बेहतर बनाने के लिए आप हमें शिकायत कर सकते हैं, हमारी सराहना कर सकते हैं या हमें सुझाव दे सकते हैं।

आपके पास हमारे फैसलों की समीक्षा कराने के लिए कहने का अधिकार है। यदि आप Medicare, Centrelink या Child Support से आपको मिलने वाले भुगतान, सेवा या ऋण से जुड़े फैसले से सहमत नहीं हैं तो आप ऐसा कर सकते हैं।

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

यदि आप एक व्यवसायिक या स्वास्थ्य पेशेवर हैं, तो आप भी हमें फीडबैक दे सकते हैं या शिकायत कर सकते हैं।

शिकायत, सराहना कैसे करें या सुझाव कैसे दें

यदि आप शिकायत या सराहना करना चाहते हैं या सुझाव देना चाहते हैं, तो आप हमारे कर्मचारियों से बात कर सकते हैं। यदि आप उनके जवाब से खुश नहीं हैं, तो आप उनके मैनेजर से बात कर सकते हैं।

आप इन्हें कॉल कर सकते हैं:

- Complaints and Feedback (शिकायत और फीडबैक) को **1800 132 468** पर
- यदि आप बहरे हैं, आपको कम सुनाई देता है या आपको भाषा संबंधी कोई समस्या है तो National Relay Service को। communications.gov.au/accesshub/nrs पर जाएँ
- यदि आप विदेश में हैं तो हमारे किन्हीं अंतर्राष्ट्रीय फोन नम्बरों में से किसी एक पर। हमारे अंतर्राष्ट्रीय फोन नम्बरों की सूची के लिए, servicesaustralia.gov.au/internationalphone पर जाएँ।

यदि आपको दुभाषिये की ज़रूरत हो, तो हमें बताएँ और हम आपके लिए निःशुल्क दुभाषिये की व्यवस्था कर देंगे।

आप अपने myGov अकाउंट का प्रयोग करके, ऑनलाइन फॉर्म भरकर या हमें पत्र भेजकर भी फीडबैक दे सकते हैं। ऑस्ट्रेलिया के भीतर डाक से भेजना निःशुल्क है।

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

कृपया याद रखें, यदि आप लिखित में फीडबैक या शिकायतें भेजते हैं, तो जवाब देने में हमें अधिक समय लग सकता है।

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

हमें आपसे किस चीज़ की आवश्यकता है

कृपया स्पष्ट रहें, तथ्य बताएँ और आपको जो परिणाम चाहिए हमें वह बताएँ। यदि आप शिकायत कर रहे हैं और चाहते हैं कि हम इसके बारे में आपसे संपर्क करें तो कृपया हमें अपना नाम और फोन नम्बर बताएँ। यदि आप अपना नाम और फोन नम्बर नहीं बताते हैं, तो हम आपको जवाब देने में सक्षम नहीं होंगे।

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 आपको बताएँगे कि क्यों और आपको आपके विकल्प बताएँगे।

यदि हमें आपको फोन करने की ज़रूरत है, तो हम प्राइवेट नम्बर से ऐसा करेंगे।

Ombudsman (लोकपाल) से कब संपर्क करें

यदि आप अपनी शिकायत के परिणाम से खुश नहीं हैं, तो आप Commonwealth Ombudsman से संपर्क कर सकते हैं। ombudsman.gov.au पर जाएँ।

और अधिक जानकारी के लिए

- अंग्रेज़ी में और अधिक जानकारी के लिए servicesaustralia.gov.au/feedback पर जाएँ
- servicesaustralia.gov.au/yourlanguage पर जाएँ, जहाँ आप जानकारी को अपनी भाषा में पढ़, सुन सकते/ती हैं या विडियो देख सकते/ती हैं
- Centrelink भुगतानों और सेवाओं के बारे में अपनी भाषा में हमसे बात करने के लिए **131 202** पर फोन करें
- Medicare के लिए **132 011** पर और Child Support के लिए **131 272** पर फोन करें। यदि आपको दुभाषिये की ज़रूरत हो, तो हमें बताएँ और हम आपके लिए निःशुल्क दुभाषिये की व्यवस्था कर देंगे
- किसी सेवा केन्द्र में जाएँ।

ध्यान दें : ऑस्ट्रेलिया में कहीं से भी आपके घर के फोन से '13' नम्बरों पर की जाने वाली कॉल्स पर एक निश्चित दर पर शुल्क लिया जाता है। यह दर एक स्थानीय कॉल की दर से भिन्न हो सकती है और अलग-अलग टेलीफोन सेवा प्रदाताओं की दर अलग-अलग हो सकती हैं। आपके घर के फोन से '1800' पर किए जाने वाले कॉल्स निःशुल्क होते हैं। सार्वजनिक और मोबाइल फोनों से की जाने वाली कॉल्स पर समय के हिसाब से अधिक दर पर शुल्क लिया जा सकता है।

अस्वीकरण वक्तव्य

इस प्रकाशन में निहित जानकारी का उद्देश्य भुगतानों और सेवाओं के लिए केवल मार्गदर्शन मात्र है। आप किसी भुगतान के लिए आवेदन करना चाहते/ती हैं या नहीं यह तय करना और आपकी विशिष्ट परिस्थितियों के अनुसार आवेदन करना आपका उत्तरदायित्व है।



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.