



Reclami e commenti

La tua opinione è importante per noi. Puoi effettuare un reclamo, fare un complimento o dare un suggerimento per aiutarci a migliorare i nostri servizi.

Hai anche il diritto di richiedere una revisione di una nostra decisione. Se non sei d'accordo con una decisione che abbiamo preso in merito a un pagamento, a un servizio o a un debito erogati da Medicare, Centrelink o Child Support puoi presentare una richiesta di revisione.

Per maggiori informazioni sul processo di ricorso e revisione, puoi visitare il sito internet **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals**

Anche se agisci a nome di una compagnia o lavori come professionista nel campo sanitario puoi condividere la tua opinione o effettuare un reclamo.

Come effettuare un reclamo, dare un suggerimento o fare un complimento

Se vuoi effettuare un reclamo, dare un suggerimento o fare un complimento puoi parlare con il nostro personale. Se pensi che la risposta ricevuta non sia soddisfacente, puoi chiedere di parlare con il responsabile.

Per entrare in contatto con noi puoi chiamare:

- la nostra linea dedicata ai reclami e ai commenti al numero **1800 132 468**
- il National Relay Service dedicato alle persone con sordità, problemi all'udito o disturbi del linguaggio. Per maggiori informazioni consulta il sito internet **communications.gov.au/accesshub/nrs**
- uno dei nostri numeri telefonici internazionali nel caso tu sia all'estero. Per una lista completa dei nostri numeri telefonici internazionali, visita il sito **servicesaustralia.gov.au/internationalphone**

Se durante la chiamata hai bisogno dell'assistenza di un interprete possiamo organizzarne uno gratuitamente.

Puoi anche condividere i tuoi commenti utilizzando il tuo account myGov, completando un modulo online o inviandoci una lettera. Le spese di spedizione sono gratuite per le lettere inviate dall'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

Ti invitiamo a ricordare che nel caso di commenti o reclami effettuati per iscritto, i tempi di risposta potrebbero essere più lunghi.

Per maggiori informazioni, visita il sito internet servicesaustralia.gov.au/feedback

Informazioni necessarie

Ti preghiamo di fornirci informazioni chiare e oggettive e di comunicarci quale è il risultato sperato. Nel caso tu stia presentando un reclamo e desideri che qualcuno ti contatti, non dimenticare di indicare il tuo nome e un numero di telefono. Se non condividi con noi il tuo numero di telefono, non saremo in grado di contattarti.

Modalità di risposta

Il nostro obiettivo è di risolvere i reclami entro 10 giorni lavorativi. Se non siamo in grado di risolvere il tuo reclamo, ti comunicheremo la motivazione e spiegheremo quali sono le altre opzioni a tua disposizione.

Se abbiamo la necessità di telefonarti, lo faremo da un numero privato.

Quando contattare l'Ombudsman

Se ritieni che la risposta al tuo reclamo non sia soddisfacente, puoi contattare il Commonwealth Ombudsman. Per maggiori informazioni, visita il sito internet ombudsman.gov.au

Maggiori informazioni

- Consulta il sito internet servicesaustralia.gov.au/feedback per maggiori informazioni in lingua inglese
- Consulta il sito internet servicesaustralia.gov.au/yourlanguage per leggere informazioni oppure ascoltare o guardare dei video nella tua lingua
- Chiama il **131 202** per parlare con qualcuno nella tua lingua in merito ai pagamenti e ai servizi Centrelink
- Chiama il **132 011** per Medicare e il **131 272** per Child Support. Se durante la chiamata hai bisogno dell'assistenza di un interprete possiamo organizzarne uno gratuitamente
- Recati presso un centro servizi.

Nota: le chiamate dal proprio telefono domestico ai numeri "13" da qualsiasi località in Australia sono addebitate a una tariffa fissa. Tale tariffa può essere diversa dal costo di una chiamata locale e può anche variare a seconda del fornitore di servizi di telefonia utilizzato. Le chiamate ai numeri "1800" dal proprio telefono domestico sono gratuite. Le chiamate da telefoni pubblici e telefoni cellulari possono venire calcolate e addebitate a una tariffa più elevata.

Esclusione di responsabilità

Le informazioni contenute in questa pubblicazione sono intese esclusivamente come guida ai pagamenti e ai servizi. È tua responsabilità decidere se richiedere un sussidio e presentare domanda in base alle tue particolari circostanze.



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.