



불만제기 및 피드백

여러분의 피드백은 저희에게 중요합니다. 불만을 제기하거나, 칭찬을 하거나, 제안을 하여 저희 서비스를 개선하는 데 도움을 주실 수 있습니다.

여러분은 저희의 결정에 대한 재검토를 요청할 권리가 있습니다. Medicare, Centrelink 또는 Child Support에서 받는 지급금, 서비스 또는 부채에 대한 결정에 동의하지 않으시는 경우 재검토 요청을 하실 수 있습니다.

재검토 및 항소 절차에 대한 더 자세한 내용은 servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals에서 확인하세요.

여러분이 비즈니스 또는 의료 전문가인 경우에도 피드백을 제공하거나 불만을 제기할 수 있습니다.

불만 제기, 제안 또는 칭찬을 하는 방법

불만을 제기하거나 제안 또는 칭찬을 하시려면 저희 직원에게 문의하세요. 이들의 답변에 만족하지 않으시는 경우 이들의 매니저에게 문의하세요.

전화할 수 있는 곳:

- 불만제기 및 피드백 전화 1800 132 468
- 청각 장애, 난청 또는 언어 장애가 있는 경우 National Relay Service. communications.gov.au/accesshub/nrs를 방문하세요
- 해외 체류 중인 경우 본 기관의 국제 전화 번호 중 하나. 국제 전화 번호 목록은 servicesaustralia.gov.au/internationalphone을 참조하세요.

통역이 필요한 경우 알려주시면 무료로 통역사를 주선해 드립니다.

또한 myGov 계정을 사용하거나, 온라인 양식을 작성하거나, 서신을 보내어 피드백을 제공할 수 있습니다. 호주 내에서는 우편 요금이 무료입니다.

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

피드백이나 불만제기를 서면으로 보내면 답변이 더 오래 걸릴 수도 있음을 기억하세요.

더 자세한 내용은 servicesaustralia.gov.au/feedback에서 확인하세요.

여러분이 저희에게 제공할 사항

명확한 사실에 근거하고 원하시는 결과를 알려주세요. 불만제기를 하고 이에 대해 연락을 원하시는 경우 이름과 전화번호를 제공해주세요. 이름과 전화번호를 제공하지 않으시면 답변해 드릴 수 없습니다.

저희가 답변하는 방법

10일 이내에 불만제기 사항을 해결하고자 합니다. 여러분의 불만제기를 해결할 수 없는 경우, 그 이유를 설명하고 다른 옵션을 알려드립니다.

여러분에게 전화해야 하는 경우, 비공개 번호를 사용할 것입니다.

음부즈맨에게 연락해야 하는 경우

불만제기 처리 결과에 만족하지 못하는 경우 Commonwealth Ombudsman에게 연락하실 수 있습니다. ombudsman.gov.au를 참조하세요.

더 자세한 정보

- 더 자세한 내용은 servicesaustralia.gov.au/feedback를 참조하세요
- servicesaustralia.gov.au/yourlanguage를 방문하여 한국어로 된 정보를 읽거나 듣거나 시청하세요
- Centrelink 수당 및 서비스에 대해 한국어로 저희와 대화하길 원하시면 **131 202**로 전화하세요
- Medicare는 **132 011**, Child Support는 **131 272**로 전화하세요. 통역이 필요한 경우 알려주시면 무료로 통역사를 주선했 드립니다
- 서비스 센터를 방문하세요.

참조: 호주 전역에서 집전화를 사용하여 '13'번호들로 전화하면 고정된 가격이 부과됩니다. 요금은 현지 통화 가격에 따라 다를 수도 있으며 전화 공급업체에 따라 다를 수도 있습니다. 유선 전화로 '1800'에 거는 전화는 무료입니다. 공중전화와 휴대전화를 사용하면 더 비싼 가격이 부과될 수도 있습니다.

면책 조항

이 발행물에 포함된 정보는 지원금 및 서비스에 대한 안내용일 뿐입니다. 여러분의 개인적인 상황에 따라 지원금 신청을 원하고 신청을 하기로 결정하는 것은 여러분의 책임입니다.



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.