



गुनासा र प्रतिक्रियाहरु

तपाईंको प्रतिक्रिया हाम्रो लागि महत्त्वपूर्ण छ। तपाईंले गुनासो गर्न सक्नुहुन्छ, प्रशंसा गर्न सक्नुहुन्छ वा हामीलाई हाम्रो सेवा सुधार गर्न मद्दत गर्न सुझाव दिन सक्नुहुन्छ।

तपाईंसँग हाम्रा निर्णयहरूको समीक्षा गर्न अनुरोध गर्ने अधिकार छ। यदि तपाईं Medicare, Centrelink वा Child Support बाट प्राप्त भुक्तानी, सेवा वा ऋणको निर्णयसँग सहमत हुनुहुन्न भने तपाईं यसो गर्न सक्नुहुन्छ।

हाम्रो समीक्षा र अपील प्रक्रिया बारे जानकारीको लागि, servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals हेर्नुहोस्।

यदि तपाईं व्यवसाय वा स्वास्थ्य व्यवसायी हुनुहुन्छ भने, तपाईंले हामीलाई प्रतिक्रिया दिन वा गुनासो गर्न सक्नुहुन्छ।

गुनासो, सुझाव वा प्रशंसा कसरी गर्ने

यदि तपाईं गुनासो गर्न, सुझाव दिन वा प्रशंसा गर्न चाहनुहुन्छ भने, तपाईं हाम्रो कर्मचारीसँग कुरा गर्न सक्नुहुन्छ। यदि तपाईं उनीहरूको जवाफसँग खुसी हुनुहुन्न भने, तपाईंले उनीहरूको प्रबन्धकसँग कुरा गर्न सक्नुहुन्छ।

तपाईंले फोन गर्न सक्नुहुन्छ:

- हाम्रो गुनासो र प्रतिक्रिया लाइनलाई **1800 132 468** मा
- यदि तपाईं बहिरो हुनुहुन्छ, सुन्न गाह्रो छ वा बोल्न असमर्थ हुनुहुन्छ भने, National Relay Service। communications.gov.au/accesshub/nrs हेर्नुहोस्।
- यदि तपाईं विदेशमा हुनुहुन्छ भने हाम्रो अन्तर्राष्ट्रिय फोन नम्बरहरू मध्ये एक। हाम्रो अन्तर्राष्ट्रिय फोन नम्बरहरूको सूचीको लागि, servicesaustralia.gov.au/internationalphone हेर्नुहोस्।

यदि तपाईंलाई दोभाषे चाहिन्छ भने हामीलाई थाहा दिनुहोस्, हामी निःशुल्क व्यवस्था गर्नेछौं।

तपाईंले आफ्नो myGov खाता प्रयोग गरेर, अनलाइन फारम भरेर वा हामीलाई पत्र पठाएर प्रतिक्रिया दिन सक्नुहुन्छ। अष्ट्रेलिया भरि हुलाक निःशुल्क छ।

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 गर्नुहोस्, यदि तपाईंले लिखित रूपमा प्रतिक्रिया वा गुनासो पठाउनुहुन्छ भने, हामीलाई जवाफ दिन लामो समय लाग्न सक्छ।

थप जानकारीको लागि, servicesaustralia.gov.au/feedback हेर्नुहोस्।

हामीलाई तपाईंबाट के चाहिन्छ

कृपया स्पष्ट, तथ्यपरक हुनुहोस् र तपाईंले चाहेको नतिजा हामीलाई बताउनुहोस्। यदि तपाईं गुनासो गरिरहनुभएको छ र हामीलाई यसबारे सम्पर्क गर्न चाहनुहुन्छ भने कृपया आफ्नो नाम र फोन नम्बर प्रदान गर्नुहोस्। यदि तपाईंले आफ्नो नाम र फोन नम्बर प्रदान गर्नुहुन्न भने, हामी तपाईंलाई जवाफ दिन सक्षम हुनेछैनौं।

हामी कसरी जवाफ दिनेछौं

हामी १० कार्य दिनभित्र गुनासो समाधान गर्ने लक्ष्य राख्छौं। यदि हामीले तपाईंको गुनासो समाधान गर्न सक्दैनौं भने, हामीले किन सकेनौं भनेर व्याख्या गर्नेछौं र तपाईंका अन्य विकल्पहरू बारे तपाईंलाई थाहा दिनेछौं।

यदि हामीले तपाईंलाई फोन गर्न आवश्यक पन्थो भने, यो निजी नम्बरबाट हुनेछ।

Ombudsman (ओम्बड्सम्यान) लाई कहिले सम्पर्क गर्ने

यदि तपाईं आफ्नो गुनासोको नतिजाबाट सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने, तपाईंले Commonwealth Ombudsman लाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ। ombudsman.gov.au हेर्नुहोस्।

थप जानकारीको लागि

- अंग्रेजीमा थप जानकारीको लागि, servicesaustralia.gov.au/feedback हेर्नुहोस्
- तपाईंले आफ्नै भाषामा पढ्न, सुन्न वा भिडियो जानकारी हेर्न servicesaustralia.gov.au/yourlanguage मा हेर्नुहोस्
- हामीसँग तपाईंको भाषामा Centrelink भुक्तान र सेवाहरूको बारेमा कुरा गर्न **131 202** मा फोन गर्नुहोस्
- Medicare को लागि **132 011** र Child Support को लागि **131 272** मा फोन गर्नुहोस्। यदि तपाईंलाई दोभाषे चाहिन्छ भने हामीलाई थाहा दिनुहोस्, हामी निःशुल्क व्यवस्था गर्नेछौं
- सेवा केन्द्रमा जानुहोस्।

टिप्पणी: अस्ट्रेलियाको जुनसुकै ठाउँबाट तपाईंको घरको फोनबाट '13' नम्बरहरूमा फोन गर्दा निश्चित दरमा शुल्क लाग्नेछ। त्यो दर एक स्थानीय फोनको मूल्य भन्दा फरक हुन सक्छ र टेलिफोन सेवा प्रदायकहरू बीच पनि भिन्न हुन सक्दछ। तपाईंको घरको फोनबाट '1800' नम्बरहरूमा फोनहरू निःशुल्क छन्। सार्वजनिक र मोबाइल फोनबाट फोन गर्दा लागेको समयको लागि उच्च दरमा शुल्क लाग्न सक्दछ।

अस्वीकरण

यस प्रकाशनमा समावेश जानकारी भुक्तानी र सेवाहरूको लागि गाईडको रूपमा मात्र हो। यदि तपाईं भुक्तानीको लागि आवेदन दिन चाहानुहुन्छ र तपाईंको विशेष परिस्थितिहरूको सन्दर्भमा आवेदन दिन चाहनुहुन्छ भने यो निर्णय गर्ने तपाईंको जिम्मेवारी हो।



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.