



ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ

ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਸਾਡੇ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਪੁੱਛਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੇ ਤੁਸੀਂ Medicare, Centrelink ਜਾਂ Child Support ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਭੁਗਤਾਨ, ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ।

ਸਾਡੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਅਪੀਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ, servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਸਿਹਤ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ ਜਾਂ ਸੁਝਾਅ ਕਿਵੇਂ ਦੇਣਾ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਕੋਈ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਅਮਲੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ ਇੱਥੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਲਾਈਨ ਨੂੰ 1800 132 468 'ਤੇ
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲੇ ਹੋ, ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਹੈ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੋ ਤਾਂ National Relay Service 'ਤੇ communications.gov.au/accesshub/nrs 'ਤੇ ਜਾਓ
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਹੋ ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇਕ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ। ਸਾਡੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵਾਸਤੇ, servicesaustralia.gov.au/internationalphone 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦਾ ਮੁਫ਼ਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਾਂਗੇ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ myGov ਖਾਤੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ, ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ ਭਰ ਕੇ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜ ਕੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਅੰਦਰੋਂ ਡਾਕ ਖਰਚ ਮੁਫ਼ਤ ਹੈ।

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

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਰੱਖੋ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਭੇਜਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ, servicesaustralia.gov.au/feedback 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਕੀ ਲੋੜਦੇ ਹਾਂ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਪੱਸ਼ਟ, ਤੱਥਾਂ ਵਾਲੀ ਗੱਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੀਏ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਕਿਉਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਹੋਰ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਕਿਸੇ ਲੁਕੇ ਨਿੱਜੀ ਨੰਬਰ ਤੋਂ ਹੋਵੇਗਾ।

Ombudsman (ਲੋਕਪਾਲ) ਨਾਲ ਕਦੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ Commonwealth Ombudsman ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ombudsman.gov.au 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ

- ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ servicesaustralia.gov.au/feedback 'ਤੇ ਜਾਓ
- servicesaustralia.gov.au/yourlanguage 'ਤੇ ਜਾਓ ਜਿੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵੀਡੀਓ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੜ੍ਹ ਅਤੇ ਸੁਣ ਸਕਦੇ ਹੋ
- Centrelink ਦੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ 131 202 ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ
- Medicare ਵਾਸਤੇ 132 011 ਅਤੇ Child Support ਵਾਸਤੇ 131 272 ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦਾ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਾਂਗੇ
- ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਵਿਖੇ ਜਾਓ।

ਨੋਟ: ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਾਲੇ ਫੋਨ ਤੋਂ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਕਿਧਰੇ ਵੀ '13' ਨੰਬਰਾਂ ਨੂੰ ਕੀਤੀਆਂ ਕਾਲਾਂ ਵਾਸਤੇ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਉੱਤੇ ਫੀਸ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਦਰ ਕਿਸੇ ਸਥਾਨਕ ਕਾਲ ਦੀ ਕੀਮਤ ਨਾਲੋਂ ਵੱਖਰੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਦੇ ਫੋਨ ਤੋਂ '1800' ਨੰਬਰਾਂ ਨੂੰ ਕੀਤੀਆਂ ਕਾਲਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ। ਜਨਤਕ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨਾਂ ਤੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਮਾਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉੱਚੀ ਦਰ 'ਤੇ ਫੀਸ ਲਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਬੇਦਾਅਵਾ

ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਵਿਚਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੇਵਲ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਾਸਤੇ ਇਕ ਗਾਈਡ ਵਜੋਂ ਹੈ। ਇਹ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਨਾ ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।



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.