



## Skargi i opinie

Twoja opinia jest dla nas ważna. Możesz złożyć skargę, pochwalić nas lub przedstawić sugestię, by pomóc nam ulepszyć nasze usługi.

Masz również prawo zwrócić się o ponowne rozpatrzenie naszych decyzji. Możesz to zrobić, jeśli nie zgadzasz się z decyzją dotyczącą płatności, długu lub usług, które otrzymujesz od Medicare, Centrelink lub Child Support.

Informacje na temat procesu odwoławczego można znaleźć na stronie **[servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals](https://servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals)**

Jeśli jesteś przedsiębiorcą lub pracownikiem służby zdrowia, możesz również przekazać nam swoją opinię lub złożyć skargę.

## Jak złożyć skargę, sugestię lub pochwałę

Możesz porozmawiać z naszym personelem, jeśli chcesz złożyć skargę, przekazać sugestię lub pochwałę. Jeśli nie jesteś zadowolony z odpowiedzi, możesz skontaktować się z ich przełożonym.

Możesz zadzwonić:

- do naszej linii ds. skarg i opinii pod numerem **1800 132 468**
- do National Relay Service, jeśli jesteś głuchy, niedosłyszący lub masz zaburzenia mowy. Wejdź na stronę: **[communications.gov.au/accesshub/nrs](https://communications.gov.au/accesshub/nrs)**
- pod jeden z naszych międzynarodowych numerów telefonu, jeśli przebywasz za granicą. Listę naszych międzynarodowych numerów telefonów można znaleźć na stronie **[servicesaustralia.gov.au/internationalphone](https://servicesaustralia.gov.au/internationalphone)**

Powiadom nas, jeśli potrzebujesz tłumacza, a my zorganizujemy go bezpłatnie.

Możesz również wyrazić swoją opinię, korzystając ze swojego konta myGov, wypełniając formularz online lub wysyłając do nas list. Przesyłka pocztowa z Australii jest bezpłatna.

### **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**

Pamiętaj, że jeśli prześlesz swoją opinię lub skargę na piśmie, udzielenie odpowiedzi może potrwać dłużej.

Więcej informacji można znaleźć na stronie **[servicesaustralia.gov.au/feedback](https://servicesaustralia.gov.au/feedback)**

## Czego od ciebie oczekujemy

Prosimy o jasne, rzeczowe sformułowania i podanie oczekiwanego rezultatu. Podaj nam swoje imię i nazwisko oraz numer telefonu, jeśli składasz skargę i chcesz, abyśmy skontaktowali się z tobą w tej sprawie. Jeśli nie podasz swojego imienia i nazwiska oraz numeru telefonu, nie będziemy mogli udzielić ci odpowiedzi.

## W jaki sposób odpowiemy

Naszym celem jest rozpatrzenie skarg w ciągu 10 dni roboczych. Jeśli nie będziemy w stanie rozstrzygnąć skargi, wyjaśnimy dlaczego i poinformujemy o innych możliwościach.

Jeśli będziemy musieli do ciebie zadzwonić, będzie to numer prywatny.

## Kiedy skontaktować się z Ombudsmanem

Jeśli nie jesteś zadowolony z wyniku swojej skargi, możesz skontaktować się z Commonwealth Ombudsman. Wejdź na stronę [ombudsman.gov.au](http://ombudsman.gov.au)

## Po więcej informacji

- wejdź na stronę [servicesaustralia.gov.au/feedback](http://servicesaustralia.gov.au/feedback) po informacje w języku angielskim
- wejdź na stronę [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](http://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) gdzie możesz przeczytać, wysłuchać lub obejrzeć wideo z informacjami w swoim języku
- zadzwoń pod numer **131 202** aby porozmawiać z kimś w twoim języku na temat płatności i usług Centrelink
- zadzwoń pod numer **132 011** w sprawie Medicare oraz numer **131 272** w sprawie Child Support. Powiadom nas, jeśli potrzebujesz tłumacza, a my zorganizujemy go bezpłatnie
- odwiedź centrum obsługi klienta.

Uwaga: koszty połączeń z telefonu domowego na numery „13” z dowolnego miejsca w Australii są rozliczane według stałej stawki. Stawka ta może różnić się od ceny połączenia lokalnego, a także może być różna u różnych dostawców usług telefonicznych. Połączenia z numerami „1800” z telefonu domowego są bezpłatne. Połączenia z telefonów publicznych i komórkowych mogą podlegać opłacie według wyższej stawki.

## Zastrzeżenie

Informacje zawarte w niniejszej publikacji są przeznaczone wyłącznie jako przewodnik po płatnościach i usługach. Do ciebie należy podjęcie decyzji, czy chcesz ubiegać się o płatność oraz złożyć wniosek biorąc pod uwagę swoją specyficzną sytuację.



## 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](https://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](https://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](https://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](https://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](http://ombudsman.gov.au)**

## For more information

- go to **[servicesaustralia.gov.au/feedback](http://servicesaustralia.gov.au/feedback)** for more information in English
- go to **[servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](http://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.