



شکایتونه او نظرونه

ستاسو نظر زموږ لپاره مهم دی. تاسو کولی شئ شکایت وکړئ، ستاینه وکړئ یا یو وړاندیز ورکړئ چې زموږ د خدماتو په ښه کولو کې راسره مرسته وکړي.

تاسو حق لرئ چې زموږ د پریکړو د بیاکتنې غوښتنه وکړئ. تاسو کولی شئ دا کار وکړئ که تاسو د تادیبې، خدمت یا پور په اړه د پریکړې سره موافق نه یاست چې تاسو یې د Centrelink، Medicare یا Child Support څخه ترلاسه کوئ. زموږ د بیاکتنې او اپیل پروسې په اړه د مالوماتو لپاره، servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals ته لار شئ. که تاسو د سوداګرۍ یا روغتیايي مسلکي یاست، تاسو کولی شئ مور ته هم نظر راکړئ یا شکایت وکړئ.

څرنګه شکایت، وړاندیز یا ستاینه وکړئ

که تاسو غواړئ شکایت وکړئ یا یو وړاندیز یا ستاینه وکړئ، تاسو کولی شئ زموږ د کارکوونکیو سره خبرې وکړئ. که تاسو د دوی له ځواب څخه خوښ نه یاست، تاسو کولی شئ د دوی د مدیر سره خبرې وکړئ. تاسو کولی شئ تلیفون وکړئ:

- زموږ د شکایتونو او نظرونو کرښې ته په **1800 132 468**
 - د National Relay Service که تاسو ګاڼه یاست، د اوریدلو ستونزه لرئ یا د خبر کولو نیمګړتیا لرئ. communications.gov.au/accesshub/nrs ته لار شئ
 - زموږ د تلیفون یوه نړیواله شمیره که تاسو بهر یاست. زموږ د تلیفون د نړیوالو شمیرو لست لپاره، servicessaustralia.gov.au/internationalphone ته لار شئ.
- مور ته ووايست که تاسو ژباړونکي ته اړتیا لرئ، او مور به یو وړیا درته چمتو کړو.
- تاسو کولی شئ د خپل myGov حساب په کارولو سره هم نظر ورکړئ، آنلاین فورمه ډکه کړئ یا مور ته یو لیک واستوئ. د استرالیا دننه پوست کول وړیا دي.

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

مهرباني وکړئ په یاد ولرئ، که تاسو په لیکلي بڼه خپل نظرونه یا شکایتونه واستوئ، دا ممکن مور ته د ځواب درکولو لپاره ډیر وخت ونیسي.

د نورو مالوماتو لپاره، servicessaustralia.gov.au/feedback ته لار شئ.

هغه څه چې مور له تاسو څخه ورته اړتیا لرو

مهرباني وکړئ روښانه، واقعی او مور ته هغه پایله ووايست چې تاسو یې غواړئ. مهرباني وکړئ خپل نوم او د تلیفون شمیره ورکړئ که تاسو شکایت کوئ او غواړئ چې مور ستاسو سره اړیکه ونیسو. که تاسو خپل نوم او د تلیفون شمیره چمتو نه کړئ، مور به ونشو کړئ چې تاسو ته ځواب درکړو.

مور به څرنگه ځواب ووايو

زموږ موخه دا ده چې په 10 کاري ورځو کې شکایتونه حل کړو. که مور نشو کولی ستاسو شکایت حل کړو، مور به وضاحت درکړو چې ولې او تاسو ته به خپلې نورې اختیاري نورې درکړو. که مور تاسو ته د زنگ و هلو اړتیا ولرو، دا به د شخصي شمیرې څخه وي.

کله چې د امبدسمن سره اړیکه ونیسئ

که تاسو د خپل شکایت له پایلو څخه خوښ نه یاست، تاسو کولی شئ د Commonwealth Ombudsman سره اړیکه ونیسئ. ombudsman.gov.au ته لار شئ.

د لا زیاتو مالوماتو لپاره

- په انګلیسي کې د نورو مالوماتو لپاره servicesaustralia.gov.au/feedback ته لار شئ
- servicesaustralia.gov.au/yourlanguage ته لار شئ چې تاسو کولی شئ په خپله ژبه کې د مالوماتو سره ویديو وینئ، واورئ یا وګورئ
- **131 202** ته زنگ ووهئ ترڅو مور سره ستاسو په ژبه د Centrelink تادیاتو او خدماتو په اړه خبرې وکړو
- د Medicare لپاره **132 011** او د Child Support لپاره **131 272** ته زنگ ووهئ. مور ته ووايست که تاسو ژباړونکي ته اړتیا لرئ، او مور به یو وړیا درته چمتو کړو
- د خدماتو مرکز څخه لیدنه وکړئ.

یادونه: د آسټرالیا له هر ځای څخه ستاسو د کور تلیفون څخه '13' شمیرو ته زنگونه په ټاکلي نرخ چارج کېږي. دا نرخ ممکن د محلي تلیفون له نرخ څخه توپیر ولري او ممکن د تلیفون خدماتو چمتو کونکو ترمینځ هم توپیر ولري. ستاسو د کور تلیفون څخه '1800' شمیرو ته زنگ وهل وړیا دي. د عامه او موبایل تلیفونونو څخه تلیفونونه کیدای شي وخت یې ونیول شئ او په لوړه بیه چارج شي.

د مسؤلیت ردونه

پدې څېړنه کې شاه مالومات یوازې د تادیاتو او خدماتو لپاره د لارښود په توګه دي. دا ستاسو مسؤلیت دی چې پریکړه وکړئ که تاسو غواړئ د تادیې لپاره غوښتنه وکړئ او د خپلو ځانګړو شرایطو په پام کې نیولو سره غوښتنلیک ورکړئ.



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.