



Than phiền và đóng góp ý kiến

Ý kiến quý vị đóng góp là quan trọng đối với chúng tôi. Quý vị có thể phàn nàn, khen ngợi hoặc góp ý để giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ.

Quý vị có quyền yêu cầu tái xét quyết định của chúng tôi. Quý vị có thể làm như vậy nếu quý vị không đồng ý với quyết định về tiền trợ cấp, dịch vụ hoặc khoản nợ quý vị nợ Medicare, Centrelink hoặc Child Support.

Muốn biết thông tin về quy trình tái xét và khiếu nại của chúng tôi, hãy truy cập **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals**

Nếu quý vị là doanh nghiệp hoặc chuyên gia y tế, quý vị cũng có thể đóng góp ý kiến hoặc than phiền với chúng tôi.

Cách thức than phiền, góp ý hoặc khen ngợi

Nếu muốn than phiền, góp ý hoặc khen ngợi, quý vị có thể nói chuyện với nhân viên của chúng tôi. Nếu không hài lòng với câu trả lời của họ, quý vị có thể nói chuyện với cấp trên của họ.

Quý vị có thể gọi:

- đường dây Than phiền và Đóng góp Ý kiến của chúng tôi theo số **1800 132 468**
- National Relay Service nếu quý vị bị khiếm thính, lãng tai hoặc nói khó khăn. Truy cập **communications.gov.au/accesshub/nrs**
- một trong những số điện thoại quốc tế của chúng tôi nếu quý vị ở nước ngoài. Muốn có danh sách số điện thoại quốc tế của chúng tôi, hãy truy cập **servicesaustralia.gov.au/internationalphone**

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí cho quý vị.

Quý vị cũng có thể đóng góp ý kiến bằng cách dùng tài khoản myGov, điền biểu mẫu trực tuyến hoặc gửi thư cho chúng tôi. Miễn bưu phí trong phạm vi nước Úc.

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

Xin lưu ý nếu quý vị đóng góp ý kiến hoặc than phiền bằng văn bản, chúng tôi có thể mất nhiều thời gian hơn để trả lời.

Muốn biết thêm thông tin, hãy truy cập **servicesaustralia.gov.au/feedback**

Những gì chúng tôi cần quý vị cho chúng tôi biết

Vui lòng trình bày rõ ràng, đúng sự thực và cho chúng tôi biết kết quả quý vị mong muốn. Vui lòng cung cấp tên và số điện thoại nếu quý vị than phiền và muốn chúng tôi liên lạc với quý vị về vấn đề đó. Nếu quý vị không cung cấp tên và số điện thoại, chúng tôi sẽ không thể hồi đáp quý vị.

Chúng tôi sẽ giải quyết như thế nào

Chúng tôi cố gắng giải quyết vụ than phiền trong vòng 10 ngày làm việc. Nếu không thể giải quyết vụ than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ giải thích lý do và cho quý vị biết những lựa chọn khác.

Nếu chúng tôi cần gọi cho quý vị, số điện thoại sẽ không hiện ra.

Khi nào cần liên lạc với Thanh tra viên

Nếu không hài lòng với kết quả vụ than phiền của mình, quý vị có thể liên lạc với Commonwealth Ombudsman. Truy cập ombudsman.gov.au

Muốn biết thêm thông tin

- truy cập servicesaustralia.gov.au/feedback để biết thêm thông tin tiếng Anh
- truy cập servicesaustralia.gov.au/yourlanguage tại đây quý vị có thể đọc, nghe hoặc xem video phổ biến thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị
- gọi số **131 202** để nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ của quý vị về các khoản tiền trợ cấp và dịch vụ của Centrelink
- gọi số **132 011** để nói chuyện với Medicare và **131 272** để nói chuyện với Child Support. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí cho quý vị
- tới trung tâm dịch vụ.

Lưu ý: gọi số điện thoại bắt đầu bằng số '13' bằng điện thoại nhà từ bất kỳ nơi nào trên nước Úc sẽ tính chi phí theo cước gọi cố định. Cước gọi này có thể khác với cước gọi địa phương và cũng có thể khác nhau tùy theo công ty điện thoại. Gọi số điện thoại bắt đầu bằng số '1800' bằng điện thoại nhà thì miễn phí. Gọi bằng điện thoại công cộng và điện thoại di động có thể bị tính cước gọi theo thời gian và cước gọi cao hơn.

Bãi miễn trách nhiệm

Thông tin trong ấn phẩm này chỉ nhằm mục đích hướng dẫn về các khoản tiền trợ cấp và dịch vụ. Quyết định có muốn xin lãnh tiền trợ cấp và nộp đơn theo hoàn cảnh riêng của mình hay không là trách nhiệm của quý vị.



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.