



الشكاوى و التعليقات

نحن نقدر تعليقاتك. يمكنك تقديم شكوى أو مجاملة أو تقديم اقتراح لمساعدتنا في تحسين خدماتنا. لديك الحق في أن تطلب مراجعة القرار. يمكنك القيام بذلك إذا كنت لا توافق على قرار بشأن:

- مدفوعاتك أو خدمات Centrelink
- دين Medicare
- Child Support.

للحصول على معلومات حول إجراءات المراجعة والطعن، إذهب إلى servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals إذا كنت محترفاً في مجال الأعمال أو الصحة، يمكنك أيضاً تقديم تعليقات لنا أو تقديم شكوى.

كيف تقدم شكوى أو اقتراح أو مجاملة

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى، أو تقديم اقتراح أو مجاملة، يمكنك التحدث إلى موظفينا. إذا لم تكن راضياً عن ردهم، يمكنك التحدث إلى مديرهم.

تستطيع الاتصال ب:

- خط Complaints and Feedback line على 1800 132 468
- خط National Relay Service إذا كنت أصماً أو ضعيف السمع أو لديك ضعف في النطق. اذهب إلى communications.gov.au/accesshub/nrs
- أحد أرقام الهواتف الدولية الخاصة بنا إذا كنت بالخارج. للحصول على قائمة بأرقام هواتفنا الدولية، إذهب إلى servicesaustralia.gov.au/internationalphone

أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى مترجم وستقوم بترتيب ذلك مجاناً.

يمكنك أيضاً تقديم تعليقات باستخدام حساب myGov الخاص بك، أو إكمال نموذج عبر الإنترنت أو إرسال خطاب إلينا. رسوم البريد مجانية من داخل أستراليا.

**Centrelink and Medicare
Complaints and Feedback
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610**

**Child Support
Child Support Complaints and Feedback
Reply Paid 9815
Melbourne Vic 3001**

يُرجى أن تتذكر أنه إذا أرسلت إلينا تعليقات أو شكاوى كتابياً، فقد يستغرق الرد منا وقتاً أطول.

للمزيد من المعلومات إذهب إلى servicesaustralia.gov.au/feedback

ماذا نحتاج منك

يرجى أن تكون واضحاً وواقعياً وأخبرنا بالنتيجة التي تريدها. سيساعدنا تقديم اسمك وتفاصيل الاتصال بك في التواصل والمساعدة على حل المشكلة. إذا لم تقدم اسمك وتفاصيل الاتصال بك، فلن نتمكن من الرد عليك شخصياً.

كيف سنرد عليك

نهدف إلى حل الشكاوى في غضون 10 أيام عمل. إذا لم نتمكن من حل شكاوك، فسنشرح السبب ونعلمك بخياراتك الأخرى. إذا احتجنا إلى الاتصال بك، فسيكون من رقم خاص. لأسباب تتعلق بالخصوصية، لا يمكننا ترك رسالة، ما لم تحدد رسالتك الصوتية هويتك بوضوح.

متى تتصل ب Ombudsman

إذا لم تكن راضياً عن نتيجة شكاوك، يمكنك الاتصال Commonwealth Ombudsman. إذهب إلى ombudsman.gov.au

للمزيد من المعلومات

- اتصل بخط السداد المعتاد وأخبرنا أنك بحاجة إلى مترجم. سوف نرتب ذلك مجاناً. للحصول على قائمة بأرقام هواتفنا، إذهب إلى servicesaustralia.gov.au/phoneus
- اتصل بالرقم **131 202** للتحدث إلينا بلغتك حول مدفوعات وخدمات Centrelink.
- اتصل بخدمة Translating and Interpreting Service (TIS National) على الرقم **131 450** للتحدث معنا بلغتك حول مدفوعات وخدمات Medicare و Child Support.
- اذهب إلى servicesaustralia.gov.au/yourlanguage حيث يمكنك قراءة المعلومات بلغتك أو الاستماع إليها أو مشاهدتها.
- إذهب إلى servicesaustralia.gov.au/feedback للحصول على مزيد من المعلومات باللغة الإنجليزية.
- قم بزيارة مركز سنترلنك.

ملاحظة: يتم تحصيل رسوم المكالمات من هاتفك المنزلي إلى الأرقام "13" من أي مكان في أستراليا بسعر ثابت. قد يختلف هذا السعر عن سعر المكالمات المحلية وقد يختلف أيضاً بين مزودي خدمة الهاتف. المكالمات إلى الأرقام "1800" من هاتف منزلك مجانية. قد يتم تحديد وقت المكالمات من الهواتف العامة والهواتف المحمولة وتحصيلها بسعر أعلى.

إخلاء المسؤولية

المعلومات الواردة في هذا المنشور مخصصة فقط كدليل للمدفوعات والخدمات. تقع على عاتقك مسؤولية تحديد ما إذا كنت ترغب في التقدم بطلب للحصول على دفعة وتقديم طلب فيما يتعلق بظروفك الخاصة.



Complaints and feedback

We value your feedback. You can submit a complaint, give a compliment or offer a suggestion to help us improve our service.

You have the right to ask for a review of the decision. You can do this if you do not agree with a decision about:

- your Centrelink payments or services
- a Medicare debt
- Child Support.

For information about our review and appeal process, go to servicessaustralia.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 wish to submit a complaint, or offer a suggestion or compliment, you can speak to our staff. If you are not happy with their response, 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 servicessaustralia.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

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 to us in writing, it may take us longer to reply.

For more information, go to servicessaustralia.gov.au/feedback

What we need from you

Please be clear, factual, and tell us the outcome you would like. Providing your name and contact details will help us to get in touch and help resolve the issue. If you do not provide your name and contact details, we will not be able to respond to you personally.

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. For privacy reasons, we cannot leave a message, unless your voicemail clearly identifies who you are.

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

- Call your regular payment line and let us know you need an interpreter. We will arrange one for free. For a list of our phone numbers, go to servicessaustralia.gov.au/phoneus
- Call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services.
- Call the Translating and Interpreting Service (TIS National) on **131 450** to speak with us in your language about Medicare and Child Support payments and services.
- Go to servicessaustralia.gov.au/yourlanguage where you can read, listen to or watch information in your language.
- Go to servicessaustralia.gov.au/feedback for more information in English.
- 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 is your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.