



شکایت و ابراز نظر

ما برای ابراز نظر شما ارزش قائل می‌گذاریم. شما برای کمک به ما در بهبود خدمات، می‌توانید شکایت روان کنید، تقدیر کنید یا پیشنهادی ارائه دهید.

شما حق درخواست بررسی مجدد در فیصله را دارید. اگر با فیصله ای در مورد ذیل موافق نیستید:

- پرداخت ها یا خدمات Centrelink تان
- قرضه Medicare
- Child Support.

برای کسب معلومات در مورد پروسه بررسی و تجدیدنظر ما، به servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals مراجعه کنید.

اگر شما یک متخصص بیزنس یا صحنی هستید، می‌توانید به ما ابراز نظر ارائه کنید یا شکایت کنید.

چگونه می‌توان شکایت، پیشنهاد یا تقدیر کرد

اگر می‌خواهید شکایت ارائه دهید، یا پیشنهاد یا تقدیر بکنید، می‌توانید با کارمندان ما گپ بزنید. اگر از پاسخ آنها رضایت ندارید، می‌توانید با مدیر آنها گپ بزنید.

شما می‌توانید با یکی از اینها تماس بگیرید:

- **Complaints and Feedback line** ما به نمبر **1800 132 468**
- **National Relay Service**، اگر ناشنوا هستید یا اختلال شنوایی یا گفتاری دارید. به communications.gov.au/accesshub/nrs مراجعه کنید.
- اگر در خارج از کشور هستید، با یکی از نمبر تلفون های بین المللی ما. برای دیدن لستی از نمبر تلفون های بین المللی ما، به servicesaustralia.gov.au/internationalphone مراجعه کنید.

در صورت ضرورت به ترجمان شفاهی به ما اطلاع دهید و یک ترجمان را به صورت مجانی برایتان ترتیب خواهیم داد.

شما همچنین می‌توانید با استفاده از حساب **myGov** خود، با خانه پوری یک فورم آنلاین یا با ارسال خط برای ما ابراز نظر بدهید. مصرف پست از داخل استرالیا مجانی است.

**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**

لطفاً بخاطر داشته باشید، اگر ابراز نظر یا شکایتی را به صورت تحریری برای ما روان بکنید، پاسخ ممکن است بیشتر طول بکشد. برای کسب معلومات بیشتر، به servicesaustralia.gov.au/feedback مراجعه کنید.

آنچه ما از شما می‌خواهیم

لطفاً واضح و واقع بین باشید و نتیجه ای را که انتظار دارید، به ما بگویید. ارائه نام و معلومات تماس تان به ما کمک می‌کند تا با شما تماس بگیریم و به حل تکلیف کمک کنیم. اگر نام و جزئیات خود را ارائه ندهید، ما قادر به پاسخگویی شخصی به شما نخواهیم بود.

ما چطور جواب خواهیم داد

هدف ما حل و فصل شکایات در ظرف 10 روز کاری است. اگر ما نتوانیم شکایت شما را حل کنیم، دلیل آن را توضیح خواهیم داد و انتخاب های دیگران را به شما اطلاع خواهیم داد.

اگر ما ضرورت به تماس با شما داشته باشیم، این تماس از یک نمبر خصوصی خواهد بود. به دلایل حفظ محرمانگی، ما نمی توانیم پیامی بگذاریم، مگر اینکه پیام گیر صوتی شما به وضوح مشخص کند که شما چه کسی هستید.

چه زمانی با Ombudsman تماس بگیرید

اگر از نتیجه شکایت خود رضایت ندارید، می توانید با Commonwealth Ombudsman تماس بگیرید. به ombudsman.gov.au مراجعه کنید.

برای معلومات بیشتر

- با خط تلفون پرداختی عادی خود تماس بگیرید و به ما اطلاع دهید که شما به ترجمان شفاهی ضرورت دارید. ما یک ترجمان را به صورت مجانی ترتیب خواهیم داد. برای لستی از نمبر تلفون های ما، به servicesaustralia.gov.au/phoneus مراجعه کنید.
- با **131 202** تماس بگیرید تا در مورد پرداختی ها و خدمات Centrelink به لسان خود گپ بزنید.
- با نمبر **131 450** (Translating and Interpreting Service (TIS National) تماس بگیرید تا به لسان خود در مورد پرداختی ها و خدمات Medicare و Child Support گپ بزنید.
- به servicesaustralia.gov.au/yourlanguage بروید، که در آن می توانید معلومات را به لسان خود بخوانید، گوش کنید یا تماشا کنید.
- برای کسب معلومات بیشتر به لسان انگلیسی، به servicesaustralia.gov.au/feedback مراجعه کنید.
- از یک مرکز خدمات بازدید کنید.

توجه: تماس های تلفونی از تلفون خانه تان با نمبر های '13' از هر نقطه استرالیا نرخ ثابتی دارد. این نرخ ممکن است بسته به فیس مکالمه محلی باشد و ممکن است بین ارائه دهندگان خدمات تلفونی نیز متفاوت باشد. تماس با نمبر های '1800' از تلفون منزل شما مجانی است. تماسهای تلفون عمومی و تلفون موبایل ممکن است زمان بندی بشوند و نرخ بالایی داشته باشند.

سلب مسئولیت

معلومات موجود در این نشریه فقط منحصراً رهنمای پرداختی ها و خدمات در نظر گرفته شده است. این وظیفه شماست که فیصله بگیرید که آیا می خواهید درخواست پرداختی کنید و با توجه به شرایط خاص خود اقدام به انجام یک درخواست نمائید.



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 **servicesaustralia.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 **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** where you can read, listen to or watch information in your language.
- Go to **servicesaustralia.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.