



Pritužbe i komentari

Mi cijenimo vaše komentare. Možete se žaliti, dati nam kompliment ili prijedlog koji će nam pomoći poboljšati naše usluge.

Imate pravo tražiti preispitivanje odluke. To možete tražiti ako se ne slažete s odlukom o:

- vašim Centrelink isplatama ili uslugama
- Medicare dugu
- Child Support-u.

Za informacije o našem procesu revizije i žalbenom procesu, posjetite **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals**

Možete nam dostaviti komentare ili se žaliti i ako nam se obraćate u ime tvrtke ili ako ste zdravstveni djelatnik.

Kako se možete žaliti, dati prijedlog ili kompliment

Ako se želite žaliti ili nam dati prijedlog ili kompliment, možete razgovarati s našim osobljem. Ako niste zadovoljni njihovim odgovorom, možete razgovarati s njihovim menadžerom.

Možete nazvati:

- našu Complaints and Feedback line (Službu za pritužbe i komentare) na **1800 132 468**
- National Relay Service (Nacionalnu relejnu službu) ako ste gluhi, imate oštećen sluh ili govornu manu. Idite na **communications.gov.au/accesshub/nrs**
- jedan od naših međunarodnih brojeva telefona, ako se nalazite u inozemstvu. Popis naših međunarodnih brojeva telefona ćete naći na **servicesaustralia.gov.au/internationalphone**

Recite nam ako trebate tumača i mi ćemo ga pozvati, a to će za vas biti besplatno.

Komentare možete dostaviti i preko vašeg myGov računa, ako popunite online obrazac ili ako nam pošaljete pismo. Ako pismo šaljete iz Australije, ne trebate platiti poštarinu.

**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**

Ne zaboravite, ako nam pismenim putem dostavljate komentare ili pritužbe, dulje će trajati da vam odgovorimo.

Za daljnje informacije, posjetite **servicesaustralia.gov.au/feedback**

Što trebamo od vas

Molimo budite jasni, izložite činjenice i kažite kakav ishod očekujete. Ako nam dostavite vaše ime i kontakt podatke, moći ćemo stupiti s vama u kontakt i pomoći u rješavanju problema. Ako nam ne dostavite vaše ime i kontakt podatke, nećemo vam moći osobno odgovoriti.

Kako ćemo vam odgovoriti

Pritužbe nastojimo riješiti u roku od 10 radnih dana. Ako mi ne možemo riješiti problem na koji se žalite, objasniti ćemo vam zašto i reći ćemo vam koje druge opcije vam stoje na raspolaganju.

Ako vas budemo trebali nazvati, zvat ćemo vas sa privatnog broja. Zbog privatnosti ne možemo ostavljati poruke osim ako poruka na telefonskoj tajnici jasno ne navodi da smo dobili vaš telefon.

Kada trebate kontaktirati Ombudsman-a (pučkog pravobranitelja)

Ako niste zadovoljni ishodom vaše pritužbe, možete se obratiti Commonwealth Ombudsman (Saveznom pučkom pravobranitelju). Idite na **ombudsman.gov.au**

Za daljnje informacije

- Nazovite broj telefona koji i inače zovete kada se raspitujete o isplatama i recite nam da trebate tumača. Mi ćemo ga pozvati i to će za vas biti besplatno. Za popis naših brojeva telefona, posjetite **servicesaustralia.gov.au/phoneus**
- Nazovite **131 202** da razgovarate s nama na vašem jeziku o Centrelink isplatama i uslugama.
- Nazovite Translating and Interpreting Service (TIS National) (Službu za prevođenje i tumačenje) na **131 450** da razgovarate s nama na vašem jeziku o Medicare i Child Support isplatama i uslugama.
- Posjetite **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** gdje možete pročitati, poslušati ili pogledati informacije na vašem jeziku.
- Posjetite **servicesaustralia.gov.au/feedback** za daljnje informacije na engleskom.
- Posjetite uslužni centar.

Napomena: pozivi sa kućnog telefona na brojeve koji počinju s '13' iz bilo kog mjesta u Australiji se naplaćuju po fiksnoj cijeni. Ta cijena može biti različita od cijene mjesnog poziva, a također može biti različita ovisno o telefonskoj kompaniji. Pozivi na brojeve koji počinju sa '1800' sa kućnog telefona su besplatni. Pozivi sa javnih telefona i mobitela se mogu mjeriti impulsima i naplatiti po višoj tarifi.

Odricanje od odgovornosti

Informacije u ovoj publikaciji vam trebaju služiti samo kao vodič za isplate i usluge. Na vama je da odlučite želite li podnijeti molbu za neku isplatu imajući u vidu vaše specifične okolnosti.



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.