



Keluhan dan Umpan Balik

Kami menghargai masukan Anda. Anda dapat mengajukan keluhan, memberi pujian atau menawarkan saran untuk membantu kami meningkatkan layanan kami.

Anda berhak meminta peninjauan atas keputusan. Anda dapat melakukan hal ini jika tidak setuju dengan keputusan tentang:

- pembayaran atau layanan Centrelink Anda
- hutang Medicare
- Child Support.

Untuk informasi tentang proses peninjauan dan naik banding kami, kunjungi servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals

Jika Anda seorang profesional di bidang bisnis atau kesehatan, Anda juga dapat memberi kami umpan balik atau mengajukan keluhan.

Cara mengajukan keluhan, atau memberi saran atau pujian

Jika Anda ingin mengajukan keluhan, atau memberi saran atau pujian, Anda dapat berbicara dengan staf kami. Jika Anda tidak senang dengan tanggapan mereka, Anda dapat berbicara dengan manajer mereka.

Anda dapat menghubungi:

- Complaints and Feedback line (Saluran Keluhan dan Umpan Balik) kami di **1800 132 468**
- National Relay Service jika Anda tuna rungu atau memiliki gangguan pendengaran atau berbicara. Kunjungi communications.gov.au/accesshub/nrs
- salah satu nomor telepon internasional kami jika Anda berada di luar negeri. Untuk daftar nomor telepon internasional kami, kunjungi servicesaustralia.gov.au/internationalphone

Beri tahu kami jika Anda membutuhkan juru bahasa dan kami akan mengaturnya secara gratis.

Anda juga dapat memberikan umpan balik menggunakan akun myGov Anda, mengisi formulir secara online atau mengirimkan surat kepada kami. Ongkos kirim gratis di dalam 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**

Harap diingat, jika Anda mengirimkan umpan balik atau keluhan kepada kami secara tertulis, kami mungkin membutuhkan waktu lebih lama untuk membalas.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi servicesaustralia.gov.au/feedback

Yang kami butuhkan dari Anda

Harap jelas, faktual, dan beri tahu kami hasil yang Anda inginkan. Memberikan nama dan detail kontak Anda akan membantu kami menghubungi Anda dan membantu menyelesaikan masalah. Jika Anda tidak memberikan nama dan detail kontak Anda, kami tidak akan dapat menanggapi Anda secara pribadi.

Cara kami memberi tanggapan

Kami bertujuan untuk menyelesaikan keluhan dalam 10 hari kerja. Jika kami tidak dapat menyelesaikan keluhan Anda, kami akan menjelaskan alasannya dan memberi tahu Anda opsi lain.

Jika kami perlu menghubungi Anda, panggilan telepon akan datang dari nomor pribadi. Untuk alasan privasi, kami tidak dapat meninggalkan pesan, kecuali pesan suara Anda dengan jelas mengidentifikasi Anda siapa.

Kapan seharusnya menghubungi Ombudsman

Jika tidak senang dengan hasil keluhan Anda, Anda dapat menghubungi Commonwealth Ombudsman. Kunjungi ombudsman.gov.au

Untuk informasi lebih lanjut

- Hubungi saluran pembayaran reguler Anda dan beri tahu kami bahwa Anda membutuhkan juru bahasa. Kami akan mengaturnya secara gratis. Untuk daftar nomor telepon kami, kunjungi servicesaustralia.gov.au/phoneus
- Telepon **131 202** untuk berbicara dengan kami dalam bahasa Anda tentang pembayaran dan layanan Centrelink.
- Telepon Translating and Interpreting Service (TIS National) (Layanan Penerjemah dan Juru Bahasa) di **131 450** untuk berbicara dengan kami dalam bahasa Anda tentang pembayaran dan layanan Medicare dan Child Support.
- Kunjungi servicesaustralia.gov.au/yourlanguage di mana Anda dapat membaca, mendengarkan atau menonton informasi dalam bahasa Anda.
- Kunjungi servicesaustralia.gov.au/feedback untuk informasi lebih lanjut dalam bahasa Inggris.
- Kunjungi salah satu pusat layanan.

Catatan: panggilan dari telepon rumah Anda ke nomor '13' dari mana saja di Australia dikenai biaya tetap. Tarif itu dapat bervariasi dari tarif panggilan lokal dan juga dapat bervariasi antara penyedia layanan telepon. Panggilan ke nomor '1800' dari telepon rumah Anda gratis. Panggilan dari telepon umum dan ponsel dapat dihitung waktunya dan dikenakan biaya yang lebih tinggi.

Penafian

Informasi yang terkandung dalam publikasi ini dimaksudkan hanya sebagai panduan tentang pembayaran dan layanan. Anda bertanggung jawab memutuskan apakah ingin mengajukan permohonan pembayaran dan untuk mengajukan permohonan sehubungan dengan keadaan khusus Anda.



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.