



Reclami e opinioni

Appreziamo le vostre opinioni. Potete presentare un reclamo, fare un complimento o offrire un suggerimento per aiutarci a migliorare il nostro servizio.

Avete il diritto di richiedere il riesame di una decisione. Potete farlo se non siete d'accordo con una decisione pertinente a quanto segue:

- i vostri pagamenti o servizi Centrelink
- un debito Medicare
- Child Support.

Per ulteriori informazioni sulla nostra procedura di riesame e appello, visitate **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals**

Se siete un'azienda o un professionista sanitario potete anche offrirci le vostre opinioni o sporgere reclamo.

Come sporgere reclamo, presentare un suggerimento o fare un complimento

Se desiderate inviare un reclamo, oppure offrire un suggerimento o un complimento, potete parlare con il nostro personale. Se non siete soddisfatti della risposta, potete parlare con il loro supervisore.

Potete chiamare:

- la nostra Complaints and Feedback line al **1800 132 468**
- il National Relay Service se siete sordi, duri d'udito o avete disturbi della parola. Visitate **communications.gov.au/accesshub/nrs**
- uno dei nostri numeri telefonici internazionali se vi trovate all'estero. Per un elenco dei nostri numeri telefonici internazionali, visitate **servicesaustralia.gov.au/internationalphone**

Informateci se avete bisogno di un interprete e ne organizzeremo uno gratuitamente.

Potete anche fornire le vostre opinioni tramite il vostro account myGov, completando un modulo online o inviandoci una lettera. La spedizione postale è gratuita dall'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**

Ricordate che se ci inviate le vostre opinioni o i vostri reclami per iscritto potrebbe volerci più tempo a ricevere una risposta.

Per ulteriori informazioni, visitate **servicesaustralia.gov.au/feedback**

Cosa abbiamo bisogno da parte vostra

Siate chiari, attenetevi ai fatti e comunicateci l'esito che vorreste ottenere. Se fornite il vostro nome e i vostri dettagli di contatto ci consentirete di metterci in contatto e aiutarvi a risolvere il problema. Se non fornite il vostro nome e i dettagli di contatto, non saremo in grado di rispondervi personalmente.

Come risponderemo

Puntiamo a risolvere i reclami entro 10 giorni lavorativi. Se non saremo in grado di risolvere il vostro reclamo, vi spiegheremo il perché e vi faremo sapere le vostre ulteriori opzioni.

Se avremo bisogno di chiamarvi, lo faremo da un numero riservato. Per motivi di privacy non possiamo lasciare un messaggio a meno che la vostra segreteria telefonica identifichi chiaramente chi siete.

Quando contattare l'Ombudsman

Se non siete soddisfatti dell'esito del vostro reclamo, potete contattare il Commonwealth Ombudsman. Visitate ombudsman.gov.au

Per maggiori informazioni

- Chiamate la vostra linea normale per i pagamenti e informateci di aver bisogno di un interprete. Ne organizzeremo uno gratuitamente. Per un elenco dei nostri numeri telefonici, visitate servicesaustralia.gov.au/phoneus
- Chiamate il **131 202** per parlare con qualcuno nella vostra lingua relativamente ai pagamenti e ai servizi di Centrelink
- Chiamate il Translating and Interpreting Service (TIS National) al **131 450** per parlare con qualcuno nella vostra lingua relativamente a pagamenti e servizi di Medicare e Child Support
- Visitate servicesaustralia.gov.au/yourlanguage dove è possibile leggere, ascoltare o visualizzare informazioni nella vostra lingua.
- Visitate servicesaustralia.gov.au/feedback per maggiori informazioni in inglese
- Visitate un centro servizi.

Nota: le chiamate dal proprio telefono domestico ai numeri '13' da qualsiasi località in Australia sono addebitate a una tariffa fissa. Tale tariffa può essere diversa dal costo di una chiamata locale e può anche variare a seconda del fornitore di servizi di telefonia utilizzato. Le chiamate ai numeri '1800' dal proprio telefono domestico sono gratuite. Le chiamate da telefoni pubblici e telefoni cellulari possono venire calcolate e addebitate ad una tariffa più elevata.

Esclusione di responsabilità

Le informazioni contenute in questa pubblicazione sono intese esclusivamente come guida ai pagamenti e ai servizi. È vostra responsabilità decidere se desiderate richiedere un sussidio e fare domanda relativamente alle vostre particolari circostanze.



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.