



Gilî û Têbinî (Complaints and feedback)

Em têbinîyên te grîng dibînin. Dikarî gilî bikî (nerazîbûna xwe ragihînî), yan pesindariyekê bidî, yan pêşniyazîyekê pêşkêş bikî bo em xizmetên xwe baştir bikin.

Te maf heye daxwaza dîsa-lêniherîna biryarekê (review) bikî. Dikarî vê bikî ger dîtina te derheqê van biryan de cuda be:

- pereyên yan xizmetên Centrelink bo te dide
- deynekî Medicare
- Child Support.

Bo agahîyên derheqê proseya me ya têbinîyan û dîsa-lêniherînê de, biçe vê malperê:
servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals

Ger karsaz yan pisporekî tenduristîyê bî, dikarî herweha têbinîyên xwe û gilîyên xwe ragihînî.

Çawa-kirina gilîkirinê, pêşniyazîyekê yan pesindariyekê

Ger bixwazî gilîkirinekê, pêşniyazîyekê yan pesindariyekê ragihînî, dikarî bi karmendên me re biaxafî. Ger ji bersîvdana wan ne razî bî, dikarî bi berpîrsên wan re biaxafî.

Dikarî:

- telefone xeta me ya Complaints and Feedback line bikî: **1800 132 468**
- bo xizmeta National Relay Service ger kerr bî, bihîstina te xirab be yan kêşeya te bi axaftinê re be, biçe malpera **communications.gov.au/accesshub/nrs**
- telefone yekê ji jimarên telefonên me yê navneteweyî bike ger li derveyê Australya bî. Bo lîsteya jimarên me yê navneteweyî, biçe malpera **servicesaustralia.gov.au/internationalphone**

Me agahdar bike ger hewceya te bi wergêr hebe û em ê ji te re belaş bibînin.

Dikarî herweha bi rêya hesabê xwe yê myGov têbinîya xwe ragihînî, yan bi rêya dagirtina formeke li ser înternê, yan bi rêya nameyekê. Rêkirina bi postayê ji Australya belaş e.

**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**

Haydar be, ger têbinî yan gilîkirin ji me re nivîskî bihên rêkirin, heye ku bersîvdan dereng be.

Bo bêtir agahdarî vê malperê veke: **servicesaustralia.gov.au/feedback**

Me çi ji te divêt (em hewcedarên çi ne ji te)

Ji kerema xwe naveroka mijara xwe zelal û rast ragihîne, û me agahdar bike ka daxwaza te çi ye. Dayîna nav û agahîyên derheqê xwe de dê bo peywendîgirêdana bi te re û çareserkirina mijarê alîgir bin. Ger nav û agahîyên bo peywendîgirêdanê nedî, em ê nikaribin bersîva te bi xwe bidin.

Em ê çawa bersîvê bidin

Em hewl didin di nav 10 rojên kar de gilîkirinan çareser bikin. Ger em nikaribin gilîkirina te çareser bikin, em ê sedema wê bidin û berdêlên din ji te re xuya bikin.

Ger pêdivî bi telefonkirina ji te re hebe, ew ê ji jimareke prîvat be. Ji ber sedemên taybetmendiyên şexsî (privacy), em nikarin agahdarîyekê bihêlin, ger te bi tomarkirineke dengî xwe nedabe nasîn.

Kengê peywendîgirêdana bi Ombudsman re

Ger ji encama gilîkirina xwe ne razî bî, dikarî peywendîyê bi Commonwealth Ombudsman re deynî. Biçe vê malperê: **ombudsman.gov.au**

Bo bêtir agahdarî

- Telefona xeta dayîna pereyên xwe ya adetî (regular payment line) bike û me agahdar bike pêdiviya te bi wergêr heye. Em ê bêpere ji te re bibînin. Bo bidestxistina lîsteya jimarên telefonên me, vê malperê veke: **servicesaustralia.gov.au/phoneus**
- Telefona **131 202** bike bo axaftina bi me re bi zimanê xwe derheqê pere û xizmetên Centrelink de.
- Telefona Translating and Interpreting Service (TIS National) bike, li ser jimara **131 450** bo axaftina bi me re bi zimanê xwe, derheqê Medicare û pere û xizmetên bi Child Support (alîkirina bo zarokan) ve girêdayî,
- Malpera **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** veke, dikarî tê de agahiyên bi zimanê xwe bixwîni, lê guhdar yan temaşe bikî.
- Malpera **servicesaustralia.gov.au/feedback** veke bo bêtir agahdarî bi Înglîzî.
- Biçe navendekê (service centre).

Têbinî: nêrxê telefonkirina ji jimarên bi '13' dest pê dikin re li seranserê Australya wek hev e. Heye ku pereyên bo wê ne wek pereyên bo jimareke herêmî bin û heye ku ligor nêrxdanîna şirketên telefonan bin. Telefonkirina ji malê ji jimarên bi '1800' dest pê dikin re belaş e. Telefonkirina ji telefonên giştî û mobîlfonan heye ku buhatir û ligor demê be.

Haydarî/ Ne-berpîrsî

Agahiyên di van rûpelan de tenê bi niyeta rêberîkirineke derheqê peredayîne û xizmetan de ye. Berpîrsiyarîya biryargirtinê ya te bi xwe ye derheqê xwaztina peredayîne û amadekirina belge-nameyê (application) ligor rewş û taybetmendiyên te de.



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 **servicesaustralia.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 **servicesaustralia.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 **servicesaustralia.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.