



गुनासो र प्रतिक्रिया

हामी तपाईंको प्रतिक्रियाको सह्राना गर्दछौं। तपाईंले गुनासो पेश गर्न सक्नुहुन्छ, हामीलाई हाम्रो सेवा सुधार गर्न प्रशंसा वा प्रस्ताव सुझाव दिएर मद्दत गर्नुहोस्।

तपाईंलाई निर्णयको पुनरावलोकन गर्न सोध्ने अधिकार छ। तपाईं यो गर्न सक्नुहुन्छ यदि तपाईं निर्णय प्रति सहमत हुनुहुन्न भने:

- तपाईंको Centrelink भुक्तानी वा सेवाहरू
- एउटा Medicare कर्जाको बारेमा
- Child Support।

हाम्रो समीक्षा र अपिल प्रक्रियाको बारेमा थप जानकारी को लागि, servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals मा जानुहोला।

यदि तपाईं एक व्यापार वा स्वास्थ्य व्यावशायी हुनुहुन्छ भने, तपाईंले पनि प्रतिक्रिया वा उजुरी गर्न सक्नुहुन्छ।

कसरी एउटा गुनासो, सुझाव वा प्रशंसा गर्न सकिन्छ

यदि तपाईं गुनासो व्यक्त गर्न चाहानुहुन्छ भने, वा सुझाव वा प्रशंसाको प्रस्ताव गर्न चाहानुहुन्छ भने, तपाईंले हाम्रो कर्मचारी संग कुरा गर्न सक्नुहुनेछ। यदि तपाईं उनिहरूको जवाफ देखि खुशी हुनुहुन्न भने, तपाईं उनिहरूको प्रबन्धक संग कुरा गर्न सक्नुहुनेछ।

तपाईंले फोन गर्न सक्नुहुनेछ:

- हाम्रो Complaints and Feedback line लाई **1800 132 468** मा
- यदि तपाईं बहिरा, सुन्न कठिन वा लवज मा समस्या भएको हुनुहुन्छ भने National Relay Service मा। communications.gov.au/accesshub/nrs मा जानुहोला।
- हाम्रो अन्तर्राष्ट्रिय फोन नम्बर छ यदि तपाईं विदेशमा हुनुहुन्छ भने। हाम्रो अन्तरराष्ट्रिय फोन नम्बरको एउटा सूचीको लागि, servicesaustralia.gov.au/internationalphone मा जानुहोला।

यदि तपाईंलाई एउटा अनुवादकको आवश्यकता परेमा हामीलाई बताउनुहोस् र हामी एउटा व्यवस्था गरिदिनेछौं।

तपाईंले आफ्नो myGov खाता प्रयोग गरेर, अनलाईन फारम भरेर वा चिठी पठाएर पनि प्रतिक्रिया दिन सक्नुहुनेछ। अष्ट्रेलिया भित्र हुलाक निशुल्क छ।

**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**

कृपया याद गर्नुहोस् की, यदि तपाईं हामीलाई सुझाव वा उजुरी लिखित रूपमा गर्नुभएमा, हामीलाई जवाफ दिन लामो समय लाग्न सक्दछ।

थप जानकारीको लागि, servicesaustralia.gov.au/feedback मा जानुहोला।

तपाईंबाट हामीलाई के चाहिन्छ

कृपया स्पष्ट, तथ्य, र तपाईंले आपेक्षा गर्नुभएको नतिजाको बारेमा पनि भन्नुहोला। तपाईंको आफ्नो नाम र सम्पर्क विवरण हामीलाई प्रदान गर्नाले हामीलाई तपाईं संग सम्पर्कमा रहन र समस्या समाधान गर्न मद्दत पुग्नेछ। यदि तपाईंले आफ्नो नाम र सम्पर्क विवरण उपलब्ध नगराउनु भएमा, हामी व्यक्तिगत रूपमा जवाफ दिन सक्दैनौं।

हामी कसरी प्रतिक्रिया दिनेछौं

हामी उजुरीहरू समाधान 10 कार्यालय दिन भित्रमा गर्ने लक्ष्य राखेका छौं। यदि हामीले तपाईंको आफ्नो गुनासो समाधान गर्न सक्दैनौं भने, हामी किन सक्दैनौं व्याख्या गर्नेछौं र तपाईंलाई अन्य विकल्प उल्लेख गर्नेछौं।

यदि हामीले तपाईंलाई फोन गर्यौं भने त्यो गोप्य नम्बर(नम्बर नदेखिने) बाट फोन आउनेछ। गोपनीयताको कारण, हामी सन्देश छोड्न सक्दैनौं, जब सम्म तपाईंको आफ्नो भ्वाइसमेल स्पष्ट रूपमा तपाईंको पहिचान गरेको छ भने मात्र।

Ombudsman लाई कहिले सम्पर्क गर्ने

यदि तपाईं आफ्नो गुनासो प्रतिको नतिजामा खुशी हुनुहुन्न भने, तपाईंले Commonwealth Ombudsman लाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ। ombudsman.gov.au मा जानुहोस्।

थप जानकारीको लागि

- तपाईंको नियमित भुक्तानी लाइनमा फोन गर्नुहोला र तपाईं हामीलाई अनुवादकको आवश्यकता परेको थाहा दिनुहोला। हामी निशुल्कमा व्यवस्था गरिदिनेछौं। हाम्रो फोन नम्बरको एउटा सूचीको लागि, servicesaustralia.gov.au/phoneus मा जानुहोला।
- Centrelink को भुक्तानी र सेवाहरूको बारेमा तपाईंको भाषामा कुरा गर्नकोलागि **131 202** मा फोन गर्नुहोला।
- Translating and Interpreting Service (TIS National) लाई **131 450** मा t Medicare र Child Support भुक्तानी र सेवाहरूको बारेमा तपाईंको भाषामा कुरा गर्नकोलागि फोन गर्नुहोला।
- servicesaustralia.gov.au/yourlanguage मा जानुहोला जहाँ तपाईंले आफ्नो भाषामा पढ्ने, सुन्ने वा हेर्न जानकारी पाउन सक्नुहुनेछ।

- अंग्रेजीमा थप जानकारीको लागि servicesaustralia.gov.au/feedback मा जानुहोला।
- सेवा केन्द्रमा जानुहोला।

टिप्पणी: तपाईंको घरको फोनबाट '13' नम्बरमा अष्ट्रेलियाको कुनैपनी ठाउँबाट फोन गर्दा निश्चित दरमा पैसा लाग्दछ। दर स्थानिय फोन कल अनुसार फरक फरक हुन सक्दछ र टेलिफोन सेवा प्रायदकको अनुसार पनि फरक फरक हुन सक्दछ। घरको फोनबाट '1800' मा फोन गर्दा पैसा लाग्दैन। सार्वजनिक फोन र मोबाईल फोन बाट फोन गर्दा लागेको समय अनुसार र उच्च दरमा पैसा लाग्न सक्दछ।

अस्वीकृती

यस प्रकाशनमा निहित जानकारीहरु भुक्तानी र सेवाहरुको गाईड दिने मात्र लक्ष्य राखिएको हो। यदि तपाईंले भुक्तानीको लागि निवेदन गर्ने निर्णय तपाईंको निहित परिस्थितीको बारेमा गर्न चाहानु भएमा त्यसको जिम्बेवारी तपाईंकै हुनेछ।



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.