Australian Government
Services Australia

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਸੁਝਾਅ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਪਸੀ ਸੁਝਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅਹਿਮੀਅਤ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਸ਼ਲਾਘਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਤੁਹਾਡੇ Centrelink ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ
- Medicare ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ
- Child Support।

ਸਾਡੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਅਪੀਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals** ਉੱਤੇ ਜਾਓ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਸਿਹਤ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਸੁਝਾਅ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਸੁਝਾਅ ਕਿਵੇਂ ਦੇਣਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਲਾਘਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੋ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਸੁਝਾਅ ਜਾਂ ਸ਼ਲਾਘਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ ਫੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- **1800 132 468** ਉੱਤੇ ਸਾਡੀ Complaints and Feedback line
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲ਼ੇ ਹੋ, ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਹੋ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਹੈ National Relay Service ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ। **communications.gov.au/accesshub/nrs** ਉੱਤੇ ਜਾਓ
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਹੋ ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇਕ ਉੱਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ। ਸਾਡੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵਾਸਤੇ, **servicesaustralia.gov.au/internationalphone** ਉੱਤੇ ਜਾਓ

ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦਾ ਮੁਫ਼ਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਾਂਗੇ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ myGov ਖਾਤੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ, ਇੱਕ ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ ਭਰਨ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਭੇਜਣ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਵੀ ਵਾਪਸੀ ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਡਾਕ ਆਸਟਰੇਲੀਆ ਦੇ ਅੰਦਰੋਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹੈ।

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

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਰੱਖੋ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਸੁਝਾਅ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੇਜਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ, **servicesaustralia.gov.au/feedback** ਉੱਤੇ ਜਾਓ

ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਕੀ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਪੱਸ਼ਟ, ਤੱਥਾਂ ਵਾਲੇ ਬਣੋ, ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਉਹ ਨਤੀਜਾ ਦੱਸੋ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਣਾ ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਉੱਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਪਸ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਜਵਾਬ ਕਿਵੇਂ ਦੇਵਾਂਗੇ

ਸਾਡਾ ਟੀਚਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ 10 ਕੰਮਕਾਜ਼ੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਹੋਰ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਇਕ ਨਿੱਜੀ ਨੰਬਰ ਤੋਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ, ਅਸੀਂ ਕੋਈ ਸੁਨੇਹਾ ਨਹੀਂ ਛੱਡ ਸਕਦੇ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਵੌਇਸਮੇਲ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਹ ਪਛਾਣ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੌਣ ਹੋ।

Ombudsman ਨਾਲ ਕਦੋਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ Commonwealth Ombudsman ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। **ombudsman.gov.au** ਉੱਤੇ ਜਾਓ

ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ

- ਆਪਣੀ ਬਕਾਇਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਲਾਈਨ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਸ ਦਾ ਮੁਫ਼ਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਾਂਗੇ। ਸਾਡੇ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵਾਸਤੇ, **servicesaustralia.gov.au/phoneus** ਉੱਤੇ ਜਾਓ
- Centrelink ਦੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ **131 202** ਉੱਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ।
- Medicare ਅਤੇ Child Support ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ Translating and Interpreting Service (TIS National) ਨੂੰ **131 450** ਉੱਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ।
- **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** ਉੱਤੇ ਜਾਓ ਜਿੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਸੁਣ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ **servicesaustralia.gov.au/feedback** ਉੱਤੇ ਜਾਓ।
- ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਵਿਖੇ ਜਾਓ।

ਨੋਟ ਕਰੋ: ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਤੋਂ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਵੀ '13' ਨੰਬਰਾਂ ਉੱਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਫੋਨ ਕਾਲਾਂ ਵਾਸਤੇ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਨਾਲ ਫਿਸ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਦਰ ਕਿਸੇ ਸਥਾਨਕ ਫੋਨ ਕਾਲ ਦੀ ਕੀਮਤ ਤੋਂ ਵੱਖ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਿਆਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਤੋਂ '1800' ਨੰਬਰਾਂ ਉੱਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਫੋਨ ਕਾਲਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ। ਜਨਤਕ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਫ਼ੋਨਾਂ ਤੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਫੋਨ ਕਾਲਾਂ ਵਾਸਤੇ ਸਮੇਂ ਦਾ ਹਿਸਾਬ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਉੱਚੀ ਦਰ ਉੱਤੇ ਫੀਸ ਲਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਬੇਦਾਅਵਾ

ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਮੰਤਵ ਕੇਵਲ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਾਸਤੇ ਇੱਕ ਗਾਈਡ ਵਜੋਂ ਹੀ ਹੈ। ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨਾ ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ, ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਭੁਗਤਾਨ ਵਾਸਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।

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.