



Opinie i zażalenia

Twoja opinia jest dla nas istotna. Możesz złożyć zażalenie, przesłać pochwałę lub wysunąć propozycję usprawnienia naszych usług.

Masz prawo zażądania ponownego rozpatrzenia decyzji. Możesz to zrobić, jeśli nie zgadzasz się z decyzją w kwestii:

- dotyczących ciebie płatności lub usług Centrelink
- długu Medicare
- Child Support (świadczeń na dzieci).

Po informacje na temat procesu ponownego rozpatrywania i odwołań udaj się na stronę servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals

Możesz też złożyć zażalenie lub wyrazić swoją opinię, jeśli reprezentujesz biznes lub jesteś pracownikiem służby zdrowia.

W jaki sposób składać zażalenia lub przesyłać pochwały i opinie?

Jeśli chcesz złożyć zażalenie lub przesłać pochwałę czy opinię, możesz porozmawiać z naszym personelem. Jeśli nie zadowolony cię odpowiedź pracownika, porozmawiaj z jego kierownikiem.

Możesz zadzwonić do:

- naszej linii zażeń i opinii (Complaints and Feedback) pod numer **1800 132 468**
- krajowej służby przekaźnikowej (National Relay Service) dla osób niesłyszących lub z upośledzeniem słuchu lub mowy. Odwiedź stronę communications.gov.au/accesshub/nrs
- Jeśli znajdujesz się za granicą, dzwoń pod jeden z naszych numerów międzynarodowych. Listę numerów międzynarodowych znaleźć można na stronie servicesaustralia.gov.au/internationalphone

Daj nam znać, jeśli potrzebujesz usług tłumacza ustnego; my ci go bezpłatnie zorganizujemy.

Możesz też przesłać opinię poprzez swój rachunek myGov, wypełniając formularz online lub wysyłając nam list. Przesyłka pocztowa w obrębie Australii jest bezpłatna.

**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**

Pamiętaj, że jeżeli opinia zostanie przesłana na piśmie, oczekiwanie na naszą odpowiedź może potrwać dłużej.

Dalsze informacje znajdziesz na stronie servicesaustralia.gov.au/feedback

Czego od ciebie oczekujemy

Prosimy o zwięzłość i trzymanie się faktów, a także zakomunikowanie, jakiego wyniku oczekujesz. Podanie nam swojego imienia i nazwiska oraz danych kontaktowych umożliwi nam skontaktowanie się z tobą i pomoże w rozwiązaniu sprawy. Jeśli nie podasz nam swojego imienia i nazwiska oraz danych kontaktowych, nie będziemy mogli odpowiedzieć ci osobiście.

W jaki sposób odpowiadamy

Dążymy do tego, aby rozpatrywać zażalenia w ciągu 10 dni roboczych. Jeśli nie będziemy w stanie rozpatrzyć twoje zażalenie pozytywnie, wytłumaczymy dlaczego i poinformujemy o innych opcjach.

Jeśli będziemy musieli do ciebie zadzwonić, połączymy się z prywatnego numeru. Dla poszanowania prywatności nie możemy zostawić ci wiadomości, o ile twoja poczta głosowa nie identyfikuje wyraźnie twojej tożsamości.

Kiedy kontaktować się z Ombudsmanem

Jeśli sposób rozpatrzenia twojego zażalenia ci nie odpowiada, możesz skontaktować się z australijskim rzecznikiem praw obywatelskich (Commonwealth Ombudsman). Odwiedź stronę **ombudsman.gov.au**

Dalsze informacje

- Zadzwoń na linię swoich regularnych płatności i daj nam znać, jeśli potrzebujesz usług tłumacza ustnego. My ci go bezpłatnie zorganizujemy. Listę naszych numerów telefonicznych znaleźć można na stronie **servicesaustralia.gov.au/phoneus**
- Zadzwoń pod numer **131 202**, aby porozmawiać z nami we własnym języku na temat płatności i usług Centrelink.
- Zadzwoń do Krajowej Służby Tłumaczy (Translating and Interpreting Service, TIS National) pod numer **131 450**, aby porozmawiać z nami we własnym języku na temat płatności i usług Medicare i Child Support.
- Odwiedź stronę **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage**, gdzie możesz przeczytać, wysłuchać lub obejrzeć informacje we własnym języku.
- Odwiedź stronę **servicesaustralia.gov.au/feedback** po dalsze informacje w języku angielskim.
- Odwiedź centrum usługowe.

Uwaga: rozmowy z telefonów domowych z numerami „13” gdziekolwiek w Australii naliczane są według stałej taryfy. Taryfa ta może różnić się od kosztu rozmowy miejscowej oraz różnić się w zależności od dostawcy usług telekomunikacyjnych. Rozmowy z numerami „1800” z telefonów domowych są bezpłatne. Opłaty za rozmowy z telefonów publicznych i komórkowych mogą być naliczane po wyższej cenie i zależeć od długości połączenia.

Zastrzeżenia

Informacje podane w niniejszej publikacji są jedynie wskazówkami ogólnymi na temat płatności i usług. Na tobie spoczywa odpowiedzialność aby zdecydować, czy chcesz wystąpić o płatność i wnieść podanie w związku z twoją indywidualną sytuacją.



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.