



شکایات و بازتاب نظریات

ابراز نظر شما برای ما ارزشمند است. می‌توانید شکایات، تقدیرات یا پیشنهادات تانرا در رابطه به بهتر سازی خدمات ما ارائه دهید. شما حق دارید که بر یک فیصله ما تقاضای تجدید نظر را ارائه دهید. اگر به یک فیصله راجع به موضوعات ذیل قناعت نداشته باشید، می‌توانید تجدید نظر بخواهید:

- خدمات و مساعدت های مالی Centrelink تان
- یک قرضداری Medicare
- Child Support.

برای کسب معلومات بیشتر راجع به پروسه تدقیق و تجدید نظر، به وبسایت servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals مراجعه کنید.

اگر شما یک تجارت یا متخصص صحتی هستید، می‌توانید برای ما نظریات تانرا بازتاب کنید یا یک شکایت درج نمایند.

طریقه درج یک شکایت، پیشنهاد یا تقدیر

اگر می‌خواهید که یک شکایت درج کنید، یا یک پیشنهاد و یا ابراز تقدیر نمایند، می‌توانید با کارمندان ما در تماس شوید. اگر از پاسخ ایشان راضی نباشید، می‌توانید با منیجر وی صحبت کنید.

می‌توانید به شماره ذیل زنگ بزنید:

- برای Complaints and Feedback line به شماره **1800 132 468**
 - برای National Relay Service اگر ناشنوا، دچار اختلالات شنیداری یا گفتاری باشید. به وبسایت communications.gov.au/accesshub/nrs مراجعه کنید.
 - به یکی از شماره های بین المللی زنگ بزنید اگر در خارج از کشور زندگی می‌کنید. برای دیدن لیست تلفون های بین المللی ما، به وبسایت servicesaustralia.gov.au/internationalphone مراجعه کنید.
- اگر به یک ترجمان ضرورت دارید، لطفاً ما را در جریان بگذارید تا برایتان یک ترجمان رایگان را تهیه نمایم.
- همچنان می‌توانید نظریات تانرا با استفاده از حساب **myGov** تان برای ما از طریق تکمیل کردن یک فورمه آنلاین یا ارسال یک مکتوب ارائه دهید. فرستادن مکتوب رایگان است و ایجاب خرید پوسته را نمی‌کند.

**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**

لطفاً بخاطر داشته باشید که اگر بازتاب نظریات یا شکایات تانرا بشکل تحریری برای ما بفرستید، ممکن است دریافت جواب تان مدت طولانی تری را در بر گیرد.

برای کسب معلومات بیشتر، به وبسایت servicesaustralia.gov.au/feedback مراجعه کنید.

ما چه چیزی از شما نیاز داریم

لطفاً واضح و واقعی باشید و برای ما بگوئید که چه نتیجه ای را انتظار دارید. ذکر کردن نام و جزئیات تماس تان ما را کمک می‌کند تا با شما تماس بگیریم و موضوع مورد مناقشه را حل نمایم. در صورت عدم ارائه نام و جزئیات تماس تان، ما قادر نخواهیم بود تا برایتان پاسخ دهیم.

ما چطور پاسخ خواهیم داد

ما سعی می کنیم که در ظرف مدت 10 روز کاری به شکایات رسیدگی کنیم. اگر نتوانیم مشکل تان را حل نمائیم، ما علت آنرا برایتان توضیح خواهیم داد که چرا و گزینه های موجوده دیگر را برایتان ارائه خواهیم داد.

اگر لازم شود که برایتان زنگ بزنیم، از یک تلفون "نمبر شخصی" برایتان زنگ زده می شود. بخاطر دلایل حریمیت، ما نمی توانیم برایتان پیغام بگذاریم، مگر اینکه "پست صوتی" تلفون تان بطور واضح هویت شما را بیان کند.

چه زمانی باید با Ombudsman تماس گرفت

اگر از نتیجه شکایت تان راضی نباشید، می توانید با Commonwealth Ombudsman تماس بگیرید. به وب سایت ombudsman.gov.au مراجعه کنید.

برای معلومات بیشتر

- برای لین پرداخت معمول تان زنگ بزنید و برایشان بگوئید که یک ترجمان ضرورت دارید. ما یک ترجمان رایگان را برای شما تهیه می کنیم. برای دیدن لست شماره های تلفون ما به وب سایت servicesaustralia.gov.au/phoneus مراجعه کنید.
- برای صحبت کردن با ما به لسان خودتان راجع به خدمات و مساعدت های مالی Centrelink، به شماره 131 202 زنگ بزنید
- برای صحبت کردن با ما به لسان خودتان راجع به Medicare و خدمات و مساعدت های مالی Child Support برای Translating and Interpreting Service (TIS National) به شماره 131 450 زنگ بزنید
- برای خواندن، شنیدن یا تماشا کردن معلومات به لسان خودتان، به وب سایت servicesaustralia.gov.au/yourlanguage مراجعه کنید.
- برای کسب معلومات بیشتر به لسان انگلیسی، به وب سایت servicesaustralia.gov.au/feedback مراجعه کنید.
- به یکی از مراکز خدماتی ما حضوراً مراجعه کنید.

یادداشت: مکالمات تلفونی از تلفون های خانه به شماره های '13' از هرکجای استرالیا به نرخ معین خرج بر می دارد. نرخ مکالمات تلفونی محلی ممکن است نظر به شرکت ارائه کننده خدمات تلفون تان متفاوت باشد. مکالمات تلفونی به شماره های '1800' از تلفون های خانه رایگان می باشد. مکالمات تلفونی از تلفون های عامه و موبایل ممکن است نظر به زمان استفاده حساب شود و نرخ آن بالاتر باشد.

رفع مسؤلیت

معلومات مندرج این نشریه صرف به منظور یک رهنمود برای خدمات و مساعدت های مالی تهیه گردیده است. مسؤلیت این تصمیم که آیا می خواهید با در نظرداشت شرایط شخصی تان برای یک مساعدت مالی درخواست دهید یا نه، بدوش خود شما می باشد.



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.