



Жалобы и отзывы

Мы ценим ваши отзывы. Вы можете подать жалобу, выразить благодарность или сделать предложение, чтобы помочь нам улучшить наш сервис.

Вы имеете право потребовать пересмотра решения. Вы можете сделать это, если не согласны с решением о:

- платежах или услугах, получаемых вами от Centrelink
- задолженности по программе Medicare
- Child Support.

Для получения информации о процессе рассмотрения жалоб и апелляций перейдите на servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals

Если вы работаете в сфере бизнеса или в сфере здравоохранения, вы также можете оставить нам отзыв или подать жалобу.

Как подать жалобу, предложение или благодарность

Если вы хотите подать жалобу, сделать предложение или высказать благодарность, то вы можете поговорить с нашими сотрудниками. Если вас не устроит их ответ, то вы можете поговорить с их менеджером.

Вы можете позвонить:

- на нашу телефонную линию Complaints and Feedback line по номеру **1800 132 468**
- для использования National Relay Service если вы глухая/ой, слабослышащая/ий или, если вы страдаете дефектом речи, пройдите на сайт communications.gov.au/accesshub/nrs
- на один из наших международных телефонных номеров, если вы находитесь за границей. Список наших международных телефонных номеров находится на сайте servicessaustralia.gov.au/internationalphone

Сообщите нам, если вам нужен переводчик, и мы организуем его бесплатно.

Вы также можете оставить отзыв, используя свою клиентскую учетную запись в портале myGov, заполнив онлайн-форму или отправив нам письмо. Почтовые отправления на наш адрес из Австралии бесплатны.

**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**

Пожалуйста, помните, что, если вы отправите нам отзыв или жалобу в письменной форме, ответ может занять больше времени.

Для получения дополнительной информации перейдите на сайт servicessaustralia.gov.au/feedback

Что нам нужно от вас

Пожалуйста, излагайте свои мысли ясно, основываясь на фактах и сообщите нам о том, какого результата вы ожидаете. Предоставление вашего имени и контактных данных поможет нам связаться с вами и решить проблему. Если вы не укажете свое имя и контактные данные, мы не сможем ответить вам лично.

Как мы ответим

Мы стремимся принимать решения о жалобах в течение 10 рабочих дней. Если мы не сможем принять решение по вашей жалобе, мы объясним причину и сообщим вам о других вариантах.

Если нам потребуется позвонить вам, мы позвоним с частного номера. По соображениям конфиденциальности мы не можем оставлять сообщения, если в вашем голосовом почтовом ящике четко не указано, кто вы.

Когда вы можете обратиться к Ombudsman

Если вас не устраивает результат вашей жалобы, вы можете связаться с Commonwealth Ombudsman. Пройдите на сайт ombudsman.gov.au

Для получения дополнительной информации

- Позвоните по обычному телефону, указанному на документах о ваших платежах, и сообщите нам, что вам нужен переводчик. Мы организуем переводчика бесплатно. Чтобы просмотреть список наших телефонных номеров, перейдите на servicessaustralia.gov.au/phoneus
- Позвоните по телефону **131 202**, чтобы поговорить с нами на вашем языке о платежах и услугах Centrelink.
- Позвоните в Translating and Interpreting Service (TIS National) по телефону **131 450** чтобы поговорить с нами на вашем языке о платежах и услугах по программе Medicare и по поводу Child Support.
- Пройдите на сайт servicessaustralia.gov.au/yourlanguage, где вы можете читать, слушать или смотреть информацию на вашем языке.
- Пройдите на сайт servicessaustralia.gov.au/feedback для получения дополнительной информации на английском языке.
- Посетите сервисный центр.

Примечание: звонки с домашнего телефона на номера «13» из любой точки Австралии оплачиваются по фиксированной цене. Эта ставка может отличаться от стоимости местного звонка, а также может варьироваться в зависимости от поставщика услуг телефонной связи. Звонки на номера «1800» с домашнего телефона бесплатны. Стоимость звонков с общественных и мобильных телефонов может тарифицироваться по времени и взиматься по более высокому тарифу.

Отказ от ответственности

Информация, содержащаяся в этой публикации, предназначена только для ознакомления с платежами и услугами. Вы должны самостоятельно решить, хотите ли вы подать заявление на выплаты, и подать заявление с учетом ваших конкретных обстоятельств.



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.