



Жалбе и коментари

Ми ценимо ваше коментаре. Можете да се жалите, да нам дате комплимент или предлог који ће нам помоћи да побољшамо наше услуге.

Имате право да тражите преиспитивање одлуке. То можете да тражите ако се не слажете са одлуком о:

- вашим Centrelink исплатама или услугама
- Medicare дугу
- Child Support-у.

За информације о нашем процесу ревизије и жалбеном процесу, погледајте servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals

Можете да нам доставите коментаре или да се жалите и ако нам се обраћате у име фирме или ако сте здравствени радник.

Како можете да се жалите, дате предлог или комплимент

Ако желите да се жалите или да нам дате предлог или комплимент, можете да разговарате са нашим особљем. Ако нисте задовољни њиховим одговором, можете да разговарате са њиховим менаџером.

Можете да назовете:

- нашу Complaints and Feedback line (Службу за жалбе и коментаре) на **1800 132 468**
- National Relay Service (Националну релејну службу) ако сте глуви, имате оштећен слух или говорну ману. Идите на communications.gov.au/accesshub/nrs
- један од наших међународних бројева телефона, ако се налазите у иностранству. Списак наших међународних бројева телефона ћете наћи на servicessaustralia.gov.au/internationalphone

Реците нам ако вам је потребан тумач и ми ћемо га позвати, а то ће за вас бити бесплатно.

Коментаре можете да доставите и преко нашег myGov налога, ако попуните онлајн формулар или ако нам пошаљете писмо. Ако писмо шаљете из Аустралије, не треба да платите поштарину.

**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**

Не заборавите, ако нам писменим путем достављате коментаре или жалбе, дуже ће трајати да вам одговоримо.

За више информација погледајте servicessaustralia.gov.au/feedback

Шта нам је потребно од вас

Молимо вас да будете јасни, да изложите чињенице и кажете нам какав исход очекујете. Ако нам доставите ваше име и контакт податке, моћи ћемо да ступимо са вама у контакт и помогнемо у решавању проблема. Ако нам не доставите ваше име и контакт податке, нећемо моћи лично да вам одговоримо.

Како ћемо вам одговорити

Трудимо се да жалбе решимо у року од 10 радних дана. Ако ми не можемо да решимо проблем на који се жалите, објаснићемо вам зашто и рећићемо вам које друге опције вам стоје на располагању.

Ако будемо требали да вас назовемо, зваћемо вас са приватног броја. Због приватности не можемо да остављамо поруке осим ако порука на телефонској секретарици јасно не наводи да смо добили ваш телефон.

Када треба да контактирате Ombudsman-а (заштитника грађана)

Ако нисте задовољни исходом ваше жалбе, можете да се обратите Commonwealth Ombudsman (Савезном заштитнику грађана). Идите на ombudsman.gov.au

За више информација

- Назовите број телефона који и иначе зовете када се распитујете о исплатама и реците нам да вам је потребан тумач. Ми ћемо га позвати и то ће за вас бити бесплатно. За списак наших бројева телефона, погледајте servicessaustralia.gov.au/phoneus
- Назовите **131 202** да разговарате са нама на вашем језику о Centrelink исплатама и услугама.
- Назовите Translating and Interpreting Service (TIS National) (Службу за превођење и тумачење) на **131 450** да разговарате са нама на вашем језику о Medicare и Child Support исплатама и услугама.
- Погледајте servicessaustralia.gov.au/yourlanguage где можете да прочитате, послушате или погледате информације на вашем језику.
- Погледајте servicessaustralia.gov.au/feedback за више информација на енглеском.
- Посетите услужни центар.

Пажња: позиви са кућног телефона на бројеве који почињу са '13' из било ког места у Аустралији се наплаћују по фиксној цени. Та цена може да буде различита од цене локалног позива, а такође може да буде различита зависно од телефонске компаније. Позиви на бројеве који почињу са '1800' са кућног телефона су бесплатни. Позиви са јавних и мобилних телефона могу да се мере импулсима и наплате по вишој тарифи.

Одрицање од одговорности

Информације у овој публикацији треба да вам служе само као водич за исплате и услуге. На вама је да одлучите да ли желите да поднесете молбу за неку исплату и да молбу поднесете имајући у виду ваше специфичне околности.



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.