



Mga reklamo at komento

Pinahahalagahan namin ang iyong mga komento. Maaari kang magsumite ng reklamo, magbigay ng papuri, o mag-alay ng mungkahi upang tulungan kaming pagbutihin ang aming serbisyo.

Ikaw ay may karapatang humiling na repasuhin ang isang desisyon. Maaari mong gawin ito kung hindi ka sang-ayon sa desisyon tungkol sa:

- mga kabayaran o serbisyo sa iyo ng Centrelink
- utang sa Medicare
- Child Support.

Para sa impormasyon tungkol sa aming proseso ng pagrepasso at pag-apela, pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals**

Kung ikaw ay isang negosyo o propesyonal ng kalusugan, maaari ka ring magbigay ng komento o magreklamo.

Paano ang paggawa ng reklamo, mungkahi, o papuri

Kung nais mong magsumite ng reklamo, o mag-alay ng mungkahi o papuri, maaari kang makipag-usap sa aming kawani. Kung hindi ka nasiyahan sa kanyang tugon, maaari kang makipag-usap sa kanyang manedyer.

Maaari kang tumawag:

- sa aming Complaints and Feedback line on **1800 132 468**
- sa National Relay Service kung ikaw ay bingi, may kahirapan sa pandinig o may kapansanan sa pananalita. Pumunta sa **communications.gov.au/accesshub/nrs**
- sa isa sa aming internasyonal na mga numero ng telepono kung ikaw ay nasa ibang bansa. Para sa listahan ng aming internasyonal na mga numero ng telepono, pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/internationalphone**

Ipaalam sa amin kung kailangan mo ng interpreter at maisasaayos namin ito nang walang bayad.

Maaari ka ring magbigay ng mga komento gamit ang iyong myGov account, magkumpleto ng form sa online o magpadala sa amin ng liham. Walang bayad ang pagpapadala sa loob ng Australya.

**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**

Mangyaring tandaan, kung magpapadala ka sa amin ng nakasulat na mga komento o reklamo, maaaring mas matagalan bago kami makatugon.

Para sa karagdagang impormasyon, pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/feedback**

Ano ang kailangan namin mula sa iyo

Mangyaring maging malinaw, batay sa katotohanan, at sabihin sa amin ang hinahangad mong kalalabasan. Ang pagbibigay ng iyong pangalan at mga detalye ng kontak ay tutulong sa amin na makipag-ugnay sa iyo at lutasin ang isyu. Kung hindi ka magbibigay ng iyong pangalan at mga detalye ng kontak, hindi kami makakatugon nang personal sa iyo.

Paano kami tutugon

Layon naming lutasin ang mga reklamo sa loob ng 10 araw ng trabaho. Kung hindi namin malulutas ang iyong reklamo, ipapaliwanag namin kung bakit at bibigyan ka ng iba pang mga opsyon.

Kung kailangan ka naming tawagan, ito ay mula sa isang pribadong numero. Dahil sa pagkapribado, hindi kami maaaring mag-iwan ng mensahe, maliban kung malinaw na ipinakikilala ng iyong voicemail kung sino ka.

Kailan makikipag-ugnay sa Ombudsman

Kung hindi ka nasiyahan sa kinalabasan ng iyong reklamo, maaari kang makipag-ugnay sa Commonwealth Ombudsman. Pumunta sa **ombudsman.gov.au**

Para sa karagdagang impormasyon

- Tumawag sa iyong regular na linya sa pagbabayad at ipaalam sa amin na kailangan mo ng interpreter. Magsasaayos kami nito nang walang bayad. Para sa listahan ng aming mga numero ng telepono, pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/phoneus**
- Tumawag sa **131 202** upang makipag-usap sa amin sa iyong wika tungkol sa mga kabayaran at serbisyo ng Centrelink.
- Tawagan ang Translating and Interpreting Service (TIS National) sa **131 450** upang makipag-usap sa amin sa iyong wika tungkol sa Medicare at mga kabayaran at serbisyo ng Child Support.
- Pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** kung saan ikaw ay makakabasa, makakapakinig, o makakapanood ng impormasyon sa iyong wika.
- Pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/feedback** para sa karagdagang impormasyon sa wikang Ingles.
- Bumisita sa isang sentro ng serbisyo.

Punahin: ang mga tawag mula sa iyong telepono sa bahay sa mga numerong '13' saanman sa Australya ay sisingilin sa di-mababawasang halaga. Ang bayad ay maaaring maiba sa presyo ng isang lokal na tawag at maaari ring maiba sa mga tagapagbigay ng serbisyo ng telepono. Walang bayad ang pagtawag sa mga numerong '1800' mula sa iyong telepono sa bahay. Ang mga tawag mula sa mga pampublikong telepono o mobile ay maaaring orasan at singilin sa mas mataas na halaga.

Pagtatatuwa

Ang impormasyong taglay sa lathalaing ito ay nilalayon lamang bilang isang gabay sa mga kabayaran at serbisyo. Responsibilidad mo ang magpasya kung nanaisin mong mag-aplay para sa isang kabayaran at mag-aplay tungkol sa iyong partikular na mga sitwasyon.



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.