



Khiếu nại và đóng góp ý kiến

Chúng tôi coi trọng ý kiến quý vị đóng góp. Quý vị có thể nộp khiếu nại, lời khen hoặc góp ý để giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ.

Quý vị có quyền yêu cầu tái xét quyết định. Quý vị có thể thực hiện việc này nếu quý vị không đồng ý với quyết định về:

- các khoản trợ cấp hoặc dịch vụ Centrelink của quý vị
- khoản nợ Medicare
- Child Support.

Muốn biết thông tin về thủ tục tái xét và khiếu nại của chúng tôi, hãy truy cập [servicesaustralia.gov.au/ reviewsandappeals](https://servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals)

Nếu quý vị là doanh nghiệp hoặc chuyên gia y tế, quý vị cũng có thể đóng góp ý kiến cho chúng tôi hoặc khiếu nại.

Cách khiếu nại, gọi ý hoặc khen ngợi

Nếu muốn khiếu nại, hoặc gọi ý hay khen ngợi, quý vị có thể nói chuyện với nhân viên của chúng tôi. Nếu không hài lòng với cách họ ứng xử, quý vị có thể nói chuyện với nhân viên quản lý của họ.

Quý vị có thể gọi cho:

- đường dây Complaints and Feedback của chúng tôi qua số **1800 132 468**
- National Relay Service nếu bị khiếm thính, suy giảm thính lực hoặc nói khó. Hãy truy cập communications.gov.au/accesshub/nrs
- một trong những số điện thoại quốc tế của chúng tôi nếu quý vị ở nước ngoài. Muốn biết danh sách những số điện thoại quốc tế của chúng tôi, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/internationalphone

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí.

Quý vị cũng có thể đóng góp ý kiến tại tài khoản myGov của quý vị, điền mẫu đơn trực tuyến hoặc gửi thư cho chúng tôi. Không phải dán tem khi gửi trong nước Úc.

**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**

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại bằng văn bản, chúng tôi có thể sẽ phải cần nhiều thời gian hơn để trả lời.

Muốn biết thêm thông tin, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/feedback

Chúng tôi cần quý vị cho chúng tôi biết những gì

Quý vị cần cho chúng tôi biết chi tiết rõ ràng, đúng sự thực và kết quả quý vị mong muốn. Khi quý vị cho chúng tôi biết tên và chi tiết liên lạc, điều đó sẽ giúp chúng tôi liên lạc với quý vị và giúp giải quyết vấn đề. Nếu quý vị không cho chúng tôi biết tên và chi tiết liên lạc, chúng tôi sẽ không thể hồi đáp riêng cho quý vị.

Chúng tôi sẽ giải quyết ra sao

Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết các khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc. Nếu không thể giải quyết khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ giải thích lý do và cho quý vị biết các lựa chọn khác của quý vị.

Nếu chúng tôi cần gọi điện cho quý vị, số điện thoại sẽ không hiện ra. Vì lý do bảo mật, chúng tôi không thể nhắn tin lại, trừ phi thư thoại (voicemail) của quý vị xác định rõ ràng quý vị là ai.

Khi liên lạc với Ombudsman

Nếu không hài lòng với cách giải quyết (kết quả) việc khiếu nại của quý vị, quý vị có thể liên lạc với Commonwealth Ombudsman. Truy cập ombudsman.gov.au

Muốn biết thêm thông tin

- Gọi điện thoại cho đường dây dành cho khoản trợ cấp thường lệ của quý vị và nói cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên. Chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí cho quý vị. Muốn có danh sách các số điện thoại của chúng tôi, truy cập servicesaustralia.gov.au/phoneus
- Gọi số **131 202** để nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ của quý vị về các khoản trợ cấp và dịch vụ của Centrelink
- Gọi cho Translating and Interpreting Service (TIS National) qua số **131 450** để nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ của quý vị về các khoản tiền trả và dịch vụ của Medicare và Child Support
- Truy cập servicesaustralia.gov.au/yourlanguage tại đây quý vị có thể đọc, nghe hoặc xem thông tin bằng ngôn ngữ của mình
- Truy cập servicesaustralia.gov.au/feedback để biết thêm thông tin bằng tiếng Anh
- Tới trung tâm dịch vụ.

Lưu ý: gọi đến số điện thoại bắt đầu bằng số '13' bằng điện thoại nhà từ bất kỳ nơi nào trên nước Úc sẽ bị tính chi phí theo cước gọi cố định. Cước gọi này có thể khác với cước gọi địa phương và cũng có thể khác nhau tùy theo công ty điện thoại. Gọi điện thoại tới số điện thoại bắt đầu bằng số '1800' thì không tốn tiền. Gọi bằng điện thoại công cộng và điện thoại di động có thể bị tính theo thời gian và cước gọi cao hơn.

Bãi miễn trách nhiệm

Thông tin trong ấn phẩm này chỉ nhằm mục đích hướng dẫn về các khoản trợ cấp và dịch vụ. Quyết định có muốn xin lãnh khoản trợ cấp hay không và làm đơn theo hoàn cảnh riêng của mình là trách nhiệm của quý vị.



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.