



Παράπονα και σχόλια

Τα σχόλιά σας είναι σημαντικά για εμάς. Μπορείτε να κάνετε ένα παράπονο, να κάνετε μια φιλοφρόνηση ή να κάνετε μια πρόταση για να μας βοηθήσετε να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας.

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε επανεξέταση των αποφάσεών μας. Μπορείτε να το κάνετε αυτό εάν δεν συμφωνείτε με μια απόφαση σχετικά με μια πληρωμή, υπηρεσία ή χρέος που λαμβάνετε από το Medicare, το Centrelink ή το Child Support.

Για πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία επανεξέτασης και προσφυγής, μεταβείτε στη διεύθυνση **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals**

Εάν είστε επιχείρηση ή επαγγελματίας υγείας, μπορείτε επίσης να μας δώσετε σχόλια ή να υποβάλετε ένα παράπονο.

Πώς να κάνετε ένα παράπονο, πρόταση ή φιλοφρόνηση

Εάν θέλετε να κάνετε ένα παράπονο ή να κάνετε μια πρόταση ή φιλοφρόνηση, μπορείτε να μιλήσετε με το προσωπικό μας. Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με την απάντησή τους, μπορείτε να μιλήσετε με τον διευθυντή τους.

Μπορείτε να καλέσετε:

- την γραμμή Παραπόνων και Σχολίων μας στο **1800 132 468**
- την National Relay Service εάν είστε κωφοί, βαρήκοοι ή έχετε προβλήματα ομιλίας. Μεταβείτε στη διεύθυνση **communications.gov.au/accesshub/nrs**
- έναν από τους διεθνείς μας αριθμούς τηλεφώνου εάν βρίσκεστε στο εξωτερικό. Για να δείτε μια λίστα με τους διεθνείς μας αριθμούς τηλεφώνου, μεταβείτε στη διεύθυνση **servicesaustralia.gov.au/internationalphone**

Ενημερώστε μας εάν χρειάζεστε διερμηνέα και θα κανονίσουμε έναν δωρεάν.

Μπορείτε επίσης να υποβάλετε σχόλια χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό σας στο myGov, συμπληρώνοντας μια ηλεκτρονική φόρμα ή στέλνοντάς μας μια επιστολή. Τα ταχυδρομικά έξοδα είναι δωρεάν από την Αυστραλία.

Centrelink and Medicare

Services Australia Complaints and Feedback

Reply Paid 7800

Canberra BC ACT 2610

Child Support

Child Support Complaints and Feedback

Reply Paid 9815

Melbourne VIC 3001

Να θυμάστε, εάν στείλετε σχόλια ή παράπονα γραπτώς, μπορεί να μας πάρει περισσότερο χρόνο για να απαντήσουμε.

Για περισσότερες πληροφορίες, μεταβείτε στη διεύθυνση **servicesaustralia.gov.au/feedback**

Αυτό που χρειαζόμαστε από εσάς

Παρακαλούμε να είστε σαφείς, πραγματικοί και πείτε μας το αποτέλεσμα που θα θέλατε. Παρακαλούμε δώστε το όνομα και τον αριθμό τηλεφώνου σας εάν κάνετε ένα παράπνομο και θέλετε να επικοινωνήσουμε μαζί σας σχετικά. Εάν δεν δώσετε το όνομα και τον αριθμό τηλεφώνου σας, δεν θα μπορέσουμε να σας απαντήσουμε.

Πώς θα απαντήσουμε

Στόχος μας είναι να επιλύσουμε τα παράπνομα εντός 10 εργάσιμων ημερών. Αν δεν μπορούμε να επιλύσουμε το παράπνομό σας, θα εξηγήσουμε γιατί και θα σας ενημερώσουμε για τις άλλες επιλογές σας.

Αν χρειαστεί να σας καλέσουμε, θα είναι από ιδιωτικό αριθμό.

Πότε να επικοινωνήσετε με τον Διαμεσολαβητή

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την έκβαση του παραπτώνου σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Commonwealth Ombudsman (Διαμεσολαβητή της Κοινοπολιτείας). Μεταβείτε στη διεύθυνση ombudsman.gov.au

Για περισσότερες πληροφορίες

- μεταβείτε στη διεύθυνση servicessaustralia.gov.au/feedback για περισσότερες πληροφορίες στην αγγλική
- μεταβείτε στη διεύθυνση servicessaustralia.gov.au/yourlanguage όπου μπορείτε να διαβάσετε, να ακούσετε ή να παρακολουθήσετε βίντεο με πληροφορίες στη γλώσσα σας
- καλέστε το **131 202** για να μιλήσετε μαζί μας στη γλώσσα σας σχετικά με τις πληρωμές και τις υπηρεσίες του Centrelink
- καλέστε το **132 011** για το Medicare και το **131 272** για το Child Support. Ενημερώστε μας εάν χρειάζεστε διερμηνέα και θα κανονίσουμε έναν δωρεάν
- επισκεφθείτε ένα κέντρο εξυπηρέτησης.

Σημείωση: οι κλήσεις από το τηλέφωνο του σπιτιού σας σε αριθμούς «13» από οπουδήποτε στην Αυστραλία χρεώνονται με σταθερή χρέωση. Αυτή η χρέωση μπορεί να διαφέρει από τη χρέωση μιας τοπικής κλήσης και μπορεί επίσης να διαφέρει μεταξύ παρόχων τηλεφωνικών υπηρεσιών. Οι κλήσεις προς αριθμούς «1800» από το τηλέφωνο του σπιτιού σας είναι δωρεάν. Οι κλήσεις από δημόσια και κινητά τηλέφωνα μπορεί να χρονομετρούνται και να χρεώνονται με υψηλότερη χρέωση.

Αποποίηση ευθυνών

Οι πληροφορίες που περιέχονται σε αυτό το έντυπο προορίζονται μόνο ως οδηγός για πληρωμές και υπηρεσίες. Είναι δική σας ευθύνη να αποφασίσετε εάν επιθυμείτε να υποβάλετε αίτηση για πληρωμή και να υποβάλετε αίτηση σε σχέση με τις ιδιαίτερες περιστάσεις σας.



Complaints and feedback

Your feedback is important to us. You can make a complaint, give a compliment or give a suggestion to help us improve our service.

You have the right to ask for a review of our decisions. You can do this if you do not agree with a decision about a payment, service or debt you get from Medicare, Centrelink or Child Support.

For information about our review and appeal process, go to **servicesaustralia.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 want to make a complaint or give a suggestion or compliment, you can speak to our staff. If you are not happy with their reply, 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 **servicesaustralia.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

Services Australia 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 in writing, it may take us longer to reply.

For more information, go to **servicesaustralia.gov.au/feedback**

What we need from you

Please be clear, factual and tell us the outcome you would like. Please provide your name and phone number if you are making a complaint and want us to contact you about it. If you do not provide your name and phone number, we will not be able to respond to you.

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.

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

- go to servicesaustralia.gov.au/feedback for more information in English
- go to servicesaustralia.gov.au/yourlanguage where you can read, listen to or watch videos with information in your language
- call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services
- call **132 011** for Medicare and **131 272** for Child Support. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free
- 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's your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.