



Mga reklamo at puna

Mahalaga para sa amin ang iyong puna. Maaari kang magreklamo, pumuri o magmungkahi upang tulungan kaming mapahusay ang aming serbisyo.

May karapatan kang humingi ng isang pagrepasso sa aming mga desisyon. Maaari mong gawin ito kung hindi ka sang-ayon sa isang desisyon tungkol sa isang pagbabayad, serbisyo o utang na nakuha mo mula sa Medicare, Centrelink o Child Support.

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

Kung isa kang negosyo o propesyonal sa kalusugan, maaari ka ring magbigay sa amin ng puna o magreklamo.

Paano magreklamo, magmungkahi o pumuri

Kung gusto mong magreklamo o magmungkahi o pumuri, maaari kang makipag-usap sa aming mga kawani. Kung hindi ka nasisiyahan sa kanilang sagot, maaari kang makipag-usap sa kanilang manedyer.

Maaari kang tumawag sa:

- aming linya ng mga Reklamo at Puna sa **1800 132 468**
- sa National Relay Service kung ikaw ay isang bingi, nahihirapang makarinig o may pagkapinsala sa pagsasalita. Pumunta sa **communications.gov.au/accesshub/nrs**
- isa sa aming mga internasyonal na numero ng telepono kung ikaw ay nasa ibang bansa. Para sa listahan ng aming mga internasyonal na numero ng mga telepono, pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/internationalphone**

Sabihin sa amin kung kailangan mo ang interpreter, at magsaayos kami ng libre.

Maaari ka ring magbigay ng puna gamit ang iyong myGov account, pagkukumpleto ng form sa online o sa pagpapadala sa amin ng sulat. Libre ang koreo sa loob ng Australya.

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

Tandaan, kung pagpadala ka ng puna o reklamo sa pamamagitan ng sulat, maaaring mas matagal kaming makasagot.

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

Ano ang kailangan namin mula sa iyo

Mangyaring maging malinaw, tapat, at sabihin sa amin ang gusto ninyong maging resulta. Pakibigay ang iyong pangalan at numero ng telepono kung magreklamo ka at gustong makipag-ugnay kami sa iyo tungkol dito. Kung hindi mo ibibigay ang iyong pangalan at numero ng telepono, hindi kami makakatugon sa iyo.

Paano kami tutugon

Sisikapin naming lutasin ang mga reklamo sa loob ng 10 araw na may trabaho. Kung hindi namin kayang malutas ang iyong reklamo, ipapaliwanag namin kung bakit at sasabihin sa iyo ang iba pang mga opsyon.

Kung kailangan naming tawagan ka, ito ay magmumula sa isang pribadong numero.

Kailan makipag-ugnay sa Ombudsman

Kung hindi ka nasisiyahan as resulta ng iyong reklamo, maaari kang makipag-ugnay sa Commonwealth Ombudsman. Magpunta sa ombudsman.gov.au

Para sa karagdagang impormasyon

- magpunta sa servicesaustralia.gov.au/feedback para sa karagdagang impormasyon sa Ingles
- pumunta sa servicesaustralia.gov.au/yourlanguage kung saan maaari kang magbasa, makinig o manood ng mga video na may impormasyon sa iyong wika
- tumawag sa **131 202** upang makipag-usap sa amin tungkol sa mga kabayaran at serbisyo ng Centrelink
- tumawag sa **132 011** para sa Medicare at sa **131 272** para sa Child Support. Sabihin sa amin kung kailangan mo ng interpreter, at magsaayos kami ng libre.
- bumisita sa isang sentro ng serbisyo.

Paunawa: ang mga tawag mula sa iyong telepono sa bahay sa mga numerong '13' mula sa anumang lugar ng Australia ay sinisingil sa isang nakapirming presyo. Ang presyong iyon ay maaaring kakaiba sa presyo ng isang lokal na tawag at maaaring kakaiba rin sa mga tagapagbigay ng serbisyo ng telepono. Ang mga tawag sa mga numerong '1800' mula sa iyong telepono sa bahay ay libre. Ang mga tawag mula sa mga teleponong pampubliko at mobile ay maaaring inoorasan at sisingilin sa mas mataas na presyo.

Mahalagang paalala

Ang impormasyong taglay sa lathalaing ito ay naglalayon lamang na maging patnubay sa mga kabayaran at serbisyo. Responsabilidad mong magpasya kung nais mong mag-aplay para sa isang kabayaran at gumawa ng aplikasyon ayon sa iyong partikular na sitwasyon.



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.