



## شکایات اور آراء

آپ کی رائے ہمارے لیے اہم ہے۔ آپ ہمیں اپنی سروس بہتر بنانے میں مدد دینے کے لیے شکایت کر سکتے ہیں، تعریف کر سکتے ہیں یا کوئی تجویز دے سکتے ہیں۔

آپ کا حق ہے کہ آپ ہمارے فیصلوں پر ریویو (نظر ثانی) کی درخواست کریں۔ اگر آپ Medicare، Centrelink یا Child Support کی طرف سے ادائیگی، سروس یا اپنے ذمے واجب رقم کے متعلق فیصلے سے متفق نہ ہوں تو آپ ریویو کی درخواست کر سکتے ہیں۔

ہمارے ریویو اور اپیل کے عمل کے متعلق مزید معلومات کے لیے یہاں دیکھیں  
[servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals](https://servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals)

کاروبار اور صحت کے کارکن بھی ہمیں رائے دے سکتے ہیں اور شکایت کر سکتے ہیں۔

## شکایت کرنے، تجویز دینے یا تعریف کرنے کا طریقہ

آپ شکایت کرنے، تجویز دینے یا تعریف کرنے کے لیے ہمارے عملے سے بات کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ان کے جواب سے خوش نہ ہوں تو آپ ان کے مینیجر سے بات کر سکتے ہیں۔

آپ یہاں فون کر سکتے ہیں:

• شکایات اور آراء کی فون لائن 1800 132 468

• اگر آپ سماعت سے محروم ہیں، آپ کی سماعت کمزور ہے یا آپ کے بولنے میں نقص ہے تو National Relay Service کو کال کریں۔ [communications.gov.au/accesshub/nrs](https://communications.gov.au/accesshub/nrs) دیکھیں

• اگر آپ آسٹریلیا سے باہر ہیں تو ہمارے انٹرنیشنل نمبروں میں سے کسی نمبر پر کال کریں۔ ہمارے انٹرنیشنل نمبروں کی فہرست [servicesaustralia.gov.au/internationalphone](https://servicesaustralia.gov.au/internationalphone) پر دیکھیں۔

اگر آپ کو انٹرنیشنل (زبان مترجم) کی ضرورت ہے تو ہمیں بتائیں اور ہم آپ کے لیے مفت انٹرنیشنل کا انتظام کریں گے۔

آپ اپنے myGov اکاؤنٹ سے یا آن لائن فارم مکمل کر کے یا ہمیں خط بھیج کر بھی اپنی رائے دے سکتے ہیں۔ آسٹریلیا سے ہمیں خط بھیجنا مفت ہے۔

**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**

براہ مہربانی یاد رکھیں کہ اگر آپ ہمیں تحریری رائے یا شکایت بھیجیں گے تو ہمیں جواب دینے میں زیادہ وقت لگ سکتا ہے۔

مزید معلومات کے لیے [servicesaustralia.gov.au/feedback](https://servicesaustralia.gov.au/feedback) دیکھیں۔

## ہمیں آپ سے کیا چاہیے

براہ مہربانی وضاحت سے اور حقائق کی بنیاد پر بات کریں اور ہمیں بتائیں کہ آپ کیا حل چاہتے ہیں۔ اگر آپ شکایت کر رہے ہیں اور آپ چاہتے ہیں کہ ہم اس بارے میں آپ سے رابطہ کریں تو براہ مہربانی ہمیں اپنا نام اور فون نمبر بتائیں۔ اگر آپ اپنا نام اور فون نمبر نہ بتائیں تو ہم آپ کو جواب نہیں دے سکیں گے۔

## ہمارا جوابی قدم کیا ہو گا

ہم 10 دفتری دنوں کے اندر شکایت کو حل کرنے کا ہدف رکھتے ہیں۔ اگر ہم آپ کی شکایت کا حل نہ کر سکیں تو ہم آپ کو اس کی وجہ اور یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کے پاس دوسرے کونسے راستے ہیں۔  
اگر ہمیں آپ کو فون کرنے کی ضرورت پڑے تو ہم آپ کو پرائیویٹ نمبر سے کال کریں گے۔

## اومبڈزمن (محتسب) سے کب رابطہ کیا جائے

اگر آپ اپنی شکایت کے نتیجے سے خوش نہ ہوں تو آپ Commonwealth Ombudsman سے رابطہ کر سکتے ہیں۔  
[ombudsman.gov.au](http://ombudsman.gov.au) دیکھیں۔

## مزید معلومات کے لیے

- انگلش میں مزید معلومات کے لیے [servicesaustralia.gov.au/feedback](http://servicesaustralia.gov.au/feedback) دیکھیں
- [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](http://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) پر جائیں جہاں آپ اپنی زبان میں معلومات پڑھ اور سن سکتے ہیں یا معلوماتی ویڈیوز دیکھ سکتے ہیں
- Centrelink کی ادائیگیوں اور خدمات کے بارے میں ہم سے اپنی زبان میں بات کرنے کے لیے **131 202** پر فون کریں
- Medicare کے لیے **132 011** اور Child Support کے لیے **131 272** پر فون کریں۔ اگر آپ کو انٹرنیٹ پر (زبانی مترجم) کی ضرورت ہے تو ہمیں بتائیں اور ہم آپ کے لیے مفت انٹرنیٹ کا انتظام کریں گے
- کسی سروس سنٹر میں آئیں۔

نوٹ: آسٹریلیا میں کسی بھی جگہ سے گھر کے فون سے '13' سے شروع ہونے والوں نمبروں کو کال کرنے کی ایک مقررہ شرح ہے۔ یہ شرح لوکل کال کی قیمت سے مختلف ہو سکتی ہے اور مختلف فون سروس پرووائیڈرز کے درمیان شرح میں فرق بھی ہو سکتا ہے۔ گھر کے فون سے '1800' سے شروع ہونے والے نمبروں کو کی جانے والی کالیں مفت ہیں۔ پبلک فون اور موبائل فون سے کی جانے والی کالوں کا وقت نوٹ کیا جا سکتا ہے اور ان کی قیمت زیادہ ہو سکتی ہے۔

## اعلان دستبرداری

اس اشاعت میں شامل معلومات ادائیگیوں اور خدمات کے بارے میں صرف بطور رہنمائی دی گئی ہیں۔ یہ آپ کی ذمہ داری ہے کہ آپ فیصلہ کریں کہ آیا آپ کسی ادائیگی کے لیے درخواست دینا چاہتے ہیں اور اپنے مخصوص حالات کے حوالے سے درخواست دیں۔



## 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](https://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](https://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](https://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](https://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](http://ombudsman.gov.au)**

## For more information

- go to **[servicesaustralia.gov.au/feedback](http://servicesaustralia.gov.au/feedback)** for more information in English
- go to **[servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](http://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.