



ការតវ៉ា និងមតិកែលម្អ

យើងផ្តល់តម្លៃដល់មតិកែលម្អរបស់អ្នក។ អ្នកអាចដាក់បញ្ជូនការតវ៉ា ផ្តល់ការកោតសរសើរ ឬផ្តល់ការណែនាំដើម្បីជួយយើងកែលម្អសេវាកម្មរបស់យើង។

អ្នកមានសិទ្ធិស្នើសុំពិនិត្យមើលឡើងវិញលើសេចក្តីសម្រេចចិត្តមួយបាន។ អ្នកអាចធ្វើរឿងនេះបានប្រសិនបើអ្នកមិនយល់ស្របជាមួយនឹងសេចក្តីសម្រេចចិត្តអំពី៖

- ការបង់ប្រាក់ ឬសេវាកម្ម Centrelink របស់អ្នក
- បំណុល Medicare
- Child Support។

សម្រាប់ព័ត៌មានអំពីដំណើរការពិនិត្យមើល និងដំណើរការបណ្តឹងតវ៉ារបស់យើង សូមចូលទៅ servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals

ប្រសិនបើអ្នកជាអាជីវកម្ម ឬអ្នកជំនាញសុខភាព អ្នកក៏អាចផ្តល់មតិកែលម្អដល់យើង ឬធ្វើការតវ៉ាបានផងដែរ។

របៀបដើម្បីធ្វើការតវ៉ា ធ្វើសំណូមពរ ឬធ្វើការកោតសរសើរ

ប្រសិនបើអ្នកប្រាថ្នាចង់ដាក់បញ្ជូនការតវ៉ា ឬផ្តល់ការណែនាំ ឬផ្តល់ការកោតសរសើរ អ្នកអាចនិយាយទៅកាន់បុគ្គលិករបស់យើងបាន។ ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តជាមួយ និងការឆ្លើយតបរបស់យើង អ្នកអាចនិយាយទៅកាន់អ្នកគ្រប់គ្រងរបស់ពួកគេបាន។

អ្នកអាចហៅទូរសព្ទទៅ៖

- ខ្សែទូរសព្ទ Complaints and Feedback line របស់យើងតាមលេខ **1800 132 468**
- ទៅ National Relay Service ប្រសិនបើអ្នកច្នង់ ពិបាកស្តាប់ ឬមានការខ្សោយ ឬខូចខាតក្នុងការនិយាយស្តី។ ចូលទៅ communications.gov.au/accesshub/nrs
- លេខមួយក្នុងចំណោមលេខទូរសព្ទអន្តរជាតិរបស់យើង ប្រសិនបើអ្នកនៅបរទេស។ សម្រាប់បញ្ជីលេខទូរសព្ទអន្តរជាតិរបស់យើង សូមចូលទៅ servicesaustralia.gov.au/internationalphone

សូមប្រាប់ឡើងដឹងប្រសិនបើអ្នកត្រូវការអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ ហើយយើងនឹងចាត់ចែងឱ្យមានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ ម្នាក់ដោយឥតគិតថ្លៃ។

អ្នកក៏អាចផ្តល់មតិកែលម្អដោយប្រើគណនី myGov បំពេញទម្រង់បែបបទនៅលើអ៊ីនធឺណិត ឬផ្ញើសំបុត្រមកយើង។ តម្លៃផ្ញើតាមប្រៃសណីយ៍គិតគិតថ្លៃពីក្នុងប្រទេសអូស្ត្រាលី។

**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**

សូមចាំថា ប្រសិនបើអ្នកផ្ញើមតិកែលម្អ ឬការតវ៉ាមកយើងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ វាអាចធ្វើឱ្យយើងចំណាយពេលកាន់តែយូរដើម្បីឆ្លើយតប។

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមចូលទៅ servicessaustralia.gov.au/feedback

អ្វីខ្លះដែលយើងត្រូវការពីអ្នក

សូមឱ្យច្បាស់លាស់ មានអង្គហេតុ និងប្រាប់យើងអំពីលទ្ធផលដែលអ្នកចង់បាន។ ការផ្តល់ឈ្មោះ និងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងលម្អិតរបស់អ្នកនឹងជួយយើងក្នុងការធ្វើទំនាក់ទំនង និងជួយដោះស្រាយបញ្ហា។ ប្រសិនបើអ្នកមិនផ្តល់ឈ្មោះ និងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងលម្អិតរបស់អ្នកទេ យើងមិនអាចឆ្លើយតបដោយផ្ទាល់ខ្លួន ទៅអ្នកបានទេ។

របៀបដែលយើងនឹងឆ្លើយតប

យើងមានគោលបំណងដោះស្រាយការភ័យខ្លាចឱ្យបានក្នុងរយៈពេល 10 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ។ ប្រសិនបើយើងមិនអាចដោះស្រាយការភ័យរបស់អ្នកបានទេ យើងនឹងពន្យល់អំពីមូលហេតុ និងប្រាប់ឱ្យអ្នកដឹងអំពីជម្រើសផ្សេងទៀតរបស់អ្នក។

ប្រសិនបើយើងត្រូវការហៅទូរសព្ទទៅអ្នក វានឹងចេញពីលេខទូរសព្ទឯកជនមិនចេញលេខ។ សម្រាប់ហេតុផលឯកជនភាព យើងមិនអាចទុកសារបានទេ លុះត្រាតែសារជាសំឡេងរបស់អ្នក បញ្ជាក់ច្បាស់ថាអ្នកជានរណា។

ពេលណាត្រូវទាក់ទងទៅ Ombudsman

ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តជាមួយនឹងលទ្ធផលនៃការភ័យរបស់អ្នក អ្នកអាចទាក់ទងទៅ Commonwealth Ombudsman. ចូលទៅ ombudsman.gov.au

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម

- សូមហៅទូរសព្ទទៅខ្សែទូរសព្ទបង់ប្រាក់ជាប្រចាំរបស់អ្នក និងប្រាប់យើងឱ្យដឹងថាអ្នកត្រូវការអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់។ យើងនឹងចាត់ចែងឱ្យមានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយឥតគិតថ្លៃ។ សម្រាប់បញ្ជីនៃលេខទូរសព្ទរបស់យើង សូមទៅកាន់ servicessaustralia.gov.au/phoneus
- ហៅទូរសព្ទទៅលេខ **131 202** ដើម្បីនិយាយជាមួយយើងជាភាសារបស់អ្នកអំពីការបង់ប្រាក់ និងសេវាកម្ម Centrelink ។
- ហៅទូរសព្ទទៅ Translating and Interpreting Service (TIS National) តាមលេខ **131 450** ដើម្បីនិយាយ ជាមួយយើង ជាភាសារបស់អ្នកអំពីការបង់ប្រាក់ និងសេវាកម្មទាក់ទងនឹង Medicare និង Child Support ។
- ទៅកាន់ servicessaustralia.gov.au/yourlanguage ដែលអ្នកអាចអាន ស្តាប់ ឬមើលព័ត៌មានជាភាសារបស់អ្នក។
- ទៅកាន់ servicessaustralia.gov.au/feedback សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែមជាភាសាអង់គ្លេស។
- ទៅទស្សនាមជ្ឈមណ្ឌលសេវាកម្ម។

ចំណាំ: ការហៅទូរសព្ទពីលេខទូរសព្ទផ្ទះទៅកាន់លេខ '13' ពិតនៃឈ្មោះនៅក្នុងប្រទេសអូស្ត្រាលី ត្រូវបានគិតថ្លៃ តាមអត្រាថេរ។ អត្រានោះអាចប្រែប្រួលពីតម្លៃនៃការហៅទូរសព្ទនៅក្នុងតំបន់ ហើយក៏អាចប្រែប្រួលរវាងអ្នកផ្តល់សេវាទូរសព្ទនានា ផងដែរ។ ការហៅទូរសព្ទទៅលេខ '1800' ពីលេខទូរសព្ទផ្ទះរបស់អ្នកគឺឥតគិតថ្លៃ។ ការហៅទូរសព្ទពីទូរសព្ទសាធារណៈ និងទូរសព្ទដៃ អាចត្រូវបានគិតម៉ោង ហើយអាចគិតថ្លៃតាមអត្រាកាន់តែខ្ពស់។

ការប្រកាសមិនទទួលខុសត្រូវ

ព័ត៌មានដែលមាននៅក្នុងការបោះពុម្ពផ្សាយនេះមានគោលបំណងតែជាការណែនាំចំពោះការបង់ប្រាក់ និងសេវាកម្មនានាប៉ុណ្ណោះ។ ជាការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកដើម្បីសម្រេចចិត្ត ប្រសិនបើអ្នកប្រាថ្នាចង់ដាក់ពាក្យសុំការបង់ប្រាក់ និងដើម្បី ធ្វើការដាក់ពាក្យសុំទាក់ទងនឹងកាលៈទេសៈពិសេសរបស់អ្នក។



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.