



မကျေနပ်ချက် တိုင်တန်းခြင်းများနှင့် တုံ့ပြန်သဘောထားပေးခြင်း

သင့် တုံ့ပြန်သဘောထားကို ကျွန်ုပ်တို့ တန်ဖိုးထားပါသည်။ ကျွန်ုပ်တို့၏ ဝန်ဆောင်မှုကို ကျွန်ုပ်တို့ တိုးတက်အောင်လုပ်စေရန် သင့်အနေဖြင့် မကျေနပ်ချက် တင်သွင်းနိုင်သည်။ ချီးမွမ်းစကား တင်ပြနိုင်သည် သို့မဟုတ် အကြံပြုချက် တင်ပြနိုင်သည်။

ဆုံးဖြတ်ချက်ကို ပြန်လည်သုံးသပ်ပေးရန်အတွက် တောင်းဆိုရန် အခွင့်အရေး သင့်တွင် ရှိသည်။ အောက်ပါကိစ္စနှင့်ပတ်သက်သည့် ဆုံးဖြတ်ချက်တစ်ရပ်ကို သင် သဘောမတူလျှင် သင် ဤသို့လုပ်နိုင်သည်-

- သင်၏ Centrelink ထောက်ပံ့ကြေးငွေများ သို့မဟုတ် ဝန်ဆောင်မှုများ
- Medicare ကြေးမြီ
- Child Support.

ကျွန်ုပ်တို့၏ ပြန်လည်သုံးသပ်ရေးဆိုင်ရာ လုပ်ငန်းဖြစ်စဉ်နှင့် အယူခံဆိုင်ရာ လုပ်ငန်းဖြစ်စဉ်တို့နှင့်ပတ်သက်သည့် သတင်းအချက်အလက်များကို ဝက်ဘ်ဆိုက် servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals တွင်ကြည့်ပါ။

အကယ်၍ သင်သည် စီးပွားလုပ်ငန်းတစ်ခု ဖြစ်လျှင် သို့မဟုတ် ကျန်းမာရေး အတတ်ပညာရှင်⁴ တစ်ဦးဖြစ်လျှင် သင်သည်လည်း ကျွန်ုပ်တို့အား တုံ့ပြန်သဘောထားကို ပေးနိုင်သည် သို့မဟုတ် မကျေနပ်ချက်ကို တင်ပြနိုင်ပါသည်။

မကျေနပ်ချက်၊ အကြံပြုချက် သို့မဟုတ် ချီးမွမ်းစကား တင်ပြပုံနည်းလမ်း

အကယ်၍ သင် မကျေနပ်ချက် တိုင်တန်းရန်၊ သို့မဟုတ် အကြံပြုချက် သို့မဟုတ် ချီးမွမ်းစကား တင်ပြရန် လိုလားလျှင် သင် ကျွန်ုပ်တို့၏ ဝန်ထမ်းများနှင့် စကားပြောဆိုနိုင်သည်။ သင် သူတို့၏ ဖြေကြားချက်ကို မကျေနပ်လျှင် သင့်အနေဖြင့် သူတို့၏ မန်နေဂျာနှင့် စကားပြောဆိုနိုင်သည်။

သင် အောက်ပါတို့ကို ဖုန်းခေါ်နိုင်သည်-

- ကျွန်ုပ်တို့၏ Complaints and Feedback line ဖုန်း: **1800 132 468**
- အကယ်၍ သင် နားမကြားသူ၊ အကြားအာရုံ ခက်ခဲသူ သို့မဟုတ် နှုတ်စကားပြော ချွတ်ယွင်းသူဖြစ်လျှင် **National Relay Service**. ဝက်ဘ်ဆိုက် communications.gov.au/accesshub/nrs တွင်ကြည့်ပါ။
- အကယ်၍ သင် နိုင်ငံခြားတွင် ရှိနေလျှင် ကျွန်ုပ်တို့၏ အပြည်ပြည်ဆိုင်ရာ ဖုန်းနံပါတ်များ အနက် တစ်ခု။ ကျွန်ုပ်တို့ အပြည်ပြည်ဆိုင်ရာ ဖုန်းနံပါတ်များ၏ စာရင်းတစ်ခုကို servicesaustralia.gov.au/internationalphone တွင်ကြည့်ပါ။

သင် စကားပြန် အလိုရှိလျှင် ကျွန်ုပ်တို့အား အသိပေးပါ။ ကျွန်ုပ်တို့ အခမဲ့ တစ်ဦးကို စီစဉ်ပေးပါမည်။

သင့်အနေဖြင့် သင်၏ myGov စာရင်းကို အသုံးပြုခြင်း၊ အွန်လိုင်းပုံစံကို ဖြည့်စွက်ခြင်း သို့မဟုတ် ကျွန်ုပ်တို့ထံ စာတစ်စောင် ပေးပို့ခြင်းအားဖြင့်လည်း တုံ့ပြန်သဘောထားပေးနိုင်ပါသည်။ တံဆိပ်ခေါင်းခမှာ ဩစတြေးလျနိုင်ငံအတွင်း အခမဲ့ဖြစ်ပါသည်။

**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

သင် ကျွန်ုပ်တို့ထံ တုံ့ပြန်သဘောထား သို့မဟုတ် မကျေနပ်ချက်များကို စာဖြင့်ရေးသား၍ ပေးပို့လျှင် ကျွန်ုပ်တို့အဖို့ အကြောင်းပြန်ကြားပေးရန်အတွက် ၎င်းသည် အချိန်ကြာနိုင်ပါသည်။

ပိုမိုသိရှိလိုသော အချက်အလက်များကို servicesaustralia.gov.au/feedback တွင်ကြည့်ပါ။

သင့်ထံမှ ကျွန်ုပ်တို့ လိုအပ်သည့်အရာ

သင် လိုချင်သည့်အဖြေကို ကျေးဇူးပြု၍ ရှင်းရှင်းလင်းလင်း၊ အဖြစ်မှန်အတိုင်းဖြစ်စေပြီး ကျွန်ုပ်တို့အား ပြောပြပါ။ သင့်အမည်နှင့် ဆက်သွယ်ရမည့် အသေးစိတ်အချက်များကို ပေးအပ်ခြင်းသည် ဆက်သွယ်ရန်နှင့် ပြဿနာကို ဖြေရှင်းပေးစေရန်အတွက် ကျွန်ုပ်တို့အဖို့ အထောက်အကူပြုပါမည်။ အကယ်၍ သင် သင့်အမည်နှင့် ဆက်သွယ်ရမည့် အသေးစိတ်အချက်များကို မပေးလျှင် ကျွန်ုပ်တို့အနေဖြင့် သင့်အား ကိုယ်တိုင်ကိုယ်ကျ ဖြေကြားပေးနိုင်မည် မဟုတ်ပါ။

ကျွန်ုပ်တို့ မည်သို့ ဖြေကြားပေးမည်

ကျွန်ုပ်တို့သည် မကျေနပ်ချက်များကို အလုပ်လုပ်ရက် 10 ရက်အတွင်း ဖြေရှင်းပေးရန် ရည်မှန်းပါသည်။ အကယ်၍ သင့်မကျေနပ်ချက်ကို ကျွန်ုပ်တို့ မဖြေရှင်းပေးနိုင်လျှင် အဘယ်ကြောင့်ဖြစ်သည်ကို ကျွန်ုပ်တို့ ရှင်းပြပေးမည်ဖြစ်ပြီး သင့်အတွက် အခြားနည်းလမ်းများကို အသိပေးပါမည်။

အကယ်၍ ကျွန်ုပ်တို့ သင့်အား ဖုန်းခေါ်ရန် လိုအပ်လျှင် ၎င်းဖုန်းခေါ်မှုမှာ ပုဂ္ဂလိက နံပါတ်မှ ဖြစ်ပါလိမ့်မည်။ သတင်းသို့သိပ်မူ အကြောင်းရင်းများကြောင့် သင် မည်သူဖြစ်သည်ကို သင့် ဖုန်းပြန်ကြားသံက ရှင်းရှင်းလင်းလင်း ဖော်ပြထားသည် မဟုတ်လျှင် ကျွန်ုပ်တို့ ဖုန်းအမှာစာ မထားပေးနိုင်ပါ။

Ombudsman ကို မည်သည့်အချိန်၌ ဆက်သွယ်ရန်

အကယ်၍ သင့် မကျေနပ်ချက်အတွက် အဖြေကို သင် သဘောမကျလျှင် သင့်အနေဖြင့် Commonwealth Ombudsman ကို ဆက်သွယ်နိုင်ပါသည်။ ဝက်ဘ်ဆိုက် ombudsman.gov.au တွင်ကြည့်ပါ။

ပိုမိုသိရှိလိုသော အချက်အလက်များအတွက်

- သင်၏ ထောက်ပံ့ကြေးအတွက် ပုံမှန် ဆက်သည့်ဖုန်းနံပါတ်ကိုဆက်ပြီး သင် စကားပြန်တစ်ဦးလိုကြောင်း ကျွန်ုပ်တို့အား အသိပေးပါ။ ကျွန်ုပ်တို့ စကားပြန်တစ်ဦးကို အခမဲ့ စီစဉ်ပေးပါမည်။ ကျွန်ုပ်တို့ ဖုန်းနံပါတ်များ၏ စာရင်းတစ်ခုကို servicesaustralia.gov.au/phoneus တွင်ကြည့်ရှုပါ
- Centrelink ထောက်ပံ့ကြေးငွေများနှင့်ဝန်ဆောင်မှုတို့နှင့်ပတ်သက်၍ သင့်ဘာသာစကားဖြင့် ကျွန်ုပ်တို့အား ပြောဆိုရန် ဖုန်း 131 202 ကိုခေါ်ပါ။
- Medicare နှင့် Child Support ပေးငွေများနှင့် ဝန်ဆောင်မှုများအကြောင်းကို သင့်ဘာသာစကားဖြင့် ကျွန်ုပ်တို့အား ပြောဆိုရန် Translating and Interpreting Service (TIS National) ကိုဖုန်း 131 450 ဖြင့်ခေါ်ပါ။
- servicesaustralia.gov.au/yourlanguage သို့ဝင်ရောက်ပါ။ ၎င်းတွင် သင်သည် အချက်အလက်များကို သင့် ဘာသာစာဖြင့် ဖတ်နိုင်သည်။ နားထောင်နိုင်သည် သို့မဟုတ် ဗီဒီယိုကြည့်နိုင်ပါသည်။
- အင်္ဂလိပ်စာဖြင့် ပိုမိုသိရှိလိုသော အချက်အလက်များကို servicesaustralia.gov.au/feedback တွင်ကြည့်ပါ။

- ဝန်ဆောင်မှုဌာန တစ်ခုသို့ သွားရောက်ပါ။

မှတ်ချက်- ဩစတြေးလျနိုင်ငံ မည်သည့်နေရာမှမဆို သင့်အိမ်ဖုန်းမှ ဖုန်း '13' နံပါတ်များသို့ ခေါ်သော ဖုန်းခေါ်ခများကို ပုံသေနှုန်းဖြင့် ကျခံရပါသည်။ အဆိုပါဖုန်းခေါ်နှုန်းမှာ ဒေသပြောကျသင့်ငွေ ကွဲလွဲမှု ရှိကောင်းရှိနိုင်ပြီး တယ်လီဖုန်းကုမ္ပဏီ အချင်းချင်းတွင်လည်း ကွဲလွဲကောင်း ကွဲလွဲနိုင်ပါသည်။ သင့် အိမ်ဖုန်းမှ ဖုန်း '1800' နံပါတ်များသို့ ခေါ်သော ဖုန်းခေါ်မှုများမှာ အခမဲ့ဖြစ်သည်။ အများပြည်သူဖုန်းနှင့် မိုဘိုင်းဖုန်းများမှ ခေါ်သောဖုန်းခေါ်ခြင်းများကို အချိန်တိုင်းတာထားနိုင်ပြီး ပိုမိုကြီးမြင့်သော နှုန်းဖြင့် ကျခံရနိုင်ပါသည်။

တာဝန်မယူငြင်းဆိုချက်

ဤထုတ်ပြန်စာစောင်ပါ အချက်အလက်များကို ထောက်ပံ့ကြေးပေးငွေများနှင့် ဝန်ဆောင်မှုများအတွက် လမ်းညွှန်တစ်ခုအဖြစ်သာ ရည်ရွယ်ထားပါသည်။ သင့်အနေဖြင့် ထောက်ပံ့ကြေးပေးငွေ လျှောက်ထားလိုမလိုနှင့် သင်၏ သီးခြား အခြေအနေများအပေါ် မူတည်ပြီး လျှောက်လွှာတစ်စောင်ကို လျှောက်ထားလိုမလို ဆုံးဖြတ်ရန်မှာ သင်၏တာဝန်ဖြစ်သည်။



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.