



## ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

เราให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของคุณ คุณสามารถส่งข้อร้องเรียน ให้คำชมหรือเสนอข้อเสนอแนะเพื่อช่วยเราปรับปรุงบริการของเรา

คุณมีสิทธิ์ที่จะขอให้ทบทวนการตัดสินใจ. คุณสามารถทำได้หากคุณไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจเกี่ยวกับ:

- การจ่ายเงินหรือบริการ Centrelink ของคุณ
- เงินนี้ Medicare
- Child Support

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทบทวนและอุทธรณ์ของเรา โปรดไปที่ [servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals](https://servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals)

หากคุณเป็นธุรกิจ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคุณก็สามารถให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนได้เช่นกัน

## วิธีการส่งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือคำชม

หากคุณต้องการส่งข้อร้องเรียน หรือให้เสนอข้อเสนอแนะหรือคำชมชมเชย คุณสามารถพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ของเราได้ หากคุณไม่พอใจกับคำตอบของเขา คุณสามารถพูดคุยกับผู้จัดการของเขาได้

คุณสามารถโทรไปที่:

- Complaints and Feedback line ของเราที่หมายเลข **1800 132 468**
- National Relay Service หากคุณหูหนวกหรือมีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการพูด ไปที่ [Communications.gov.au/accesshub/nrs](https://communications.gov.au/accesshub/nrs)
- หนึ่งในหมายเลขโทรศัพท์ระหว่างประเทศของเรา หากคุณอยู่ต่างประเทศ สำหรับรายการหมายเลขโทรศัพท์ระหว่างประเทศของเรา ไปที่ [servicesaustralia.gov.au/internationalphone](https://servicesaustralia.gov.au/internationalphone)

แจ้งให้เราทราบหากคุณต้องการล่ามและเราจะจัดหาให้ฟรี

คุณยังสามารถให้ข้อเสนอแนะโดยใช้บัญชี myGov ของคุณ กรอกแบบฟอร์มออนไลน์ หรือส่งจดหมายถึงเราส่งไปรษณีย์ฟรีจากภายในประเทศออสเตรเลีย

**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**

โปรดจำไว้ว่า หากคุณส่งข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนถึงเราเป็นลายลักษณ์อักษร เราอาจใช้เวลาานขึ้นในการตอบกลับ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ไปที่ [servicesaustralia.gov.au/feedback](https://servicesaustralia.gov.au/feedback)

## สิ่งที่เราต้องการจากคุณ

โปรดระบุให้ชัดเจนตามข้อเท็จจริง และแจ้งให้เราทราบถึงผลลัพธ์ที่คุณต้องการ การระบุชื่อและรายละเอียดการติดต่อของคุณจะช่วยให้เราสามารถทำการติดต่อและช่วยแก้ไขปัญหาได้ หากคุณไม่แจ้งชื่อและรายละเอียดการติดต่อของคุณ เราจะไม่สามารถตอบกลับหาคุณเป็นการส่วนตัวได้

## เราจะตอบอย่างไร

เรามุ่งมั่นที่จะแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการ หากเราไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของคุณได้ เราจะอธิบายสาเหตุและแจ้งให้คุณทราบถึงตัวเลือกอื่น ๆ ของคุณ

หากเราต้องการโทรหาคุณ เราจะไม่แสดงหมายเลข ด้วยเหตุผลด้านความเป็นส่วนตัว เราจะไม่สามารถฝากข้อความไว้ได้ เว้นแต่ด้วยอีเมลของคุณจะระบุชัดเจนว่าคุณเป็นใคร

## ควรติดต่อ Ombudsman เมื่อใด

หากคุณไม่พอใจกับผลการร้องเรียนของคุณ คุณสามารถติดต่อ Commonwealth Ombudsman ได้ ไปที่ [ombudsman.gov.au](http://ombudsman.gov.au)

## สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

- โทรหาสายบริการจ่ายเงินตามปกติของคุณและแจ้งให้เราทราบว่าคุณต้องการล่าม เราจะจัดหาให้ฟรี สำหรับรายการหมายเลขโทรศัพท์ของเรา ไปที่ [servicessaustralia.gov.au/phoneus](http://servicessaustralia.gov.au/phoneus)
- โทร **131 202** เพื่อพูดคุยกับเราเป็นภาษาของคุณเกี่ยวกับการจ่ายเงินและบริการของ Centrelink
- โทร Translating and Interpreting Service (TIS National) ที่หมายเลข **131 450** เพื่อพูดคุยกับเราในภาษาของคุณเกี่ยวกับการจ่ายเงินและบริการของ Medicare และ Child Support
- ไปที่ [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](http://servicessaustralia.gov.au/yourlanguage) ที่ซึ่งคุณสามารถอ่าน ฟังหรือดูข้อมูลในภาษาของคุณได้
- ไปที่ [servicessaustralia.gov.au/feedback](http://servicessaustralia.gov.au/feedback) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในภาษาอังกฤษ
- ไปที่ศูนย์บริการ

**หมายเหตุ:** การโทรจากโทรศัพท์บ้านไปที่หมายเลขที่ขึ้นต้นด้วย '13' จากทุกที่ในออสเตรเลียจะถูกเรียกเก็บเงินในอัตราคงที่ อัตราดังกล่าวอาจแตกต่างจากราคาค่าโทรในพื้นที่และอาจแตกต่างกันไปตามผู้ให้บริการโทรศัพท์ การโทรไปที่หมายเลขที่ขึ้นต้นด้วย '1800' จากโทรศัพท์บ้านของคุณไม่มีค่าบริการใด ๆ การโทรจากโทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์มือถืออาจมีการจับเวลาและเรียกเก็บเงินในอัตราที่สูงขึ้น

## ข้อจำกัดความรับผิดชอบ

ข้อมูลที่มีอยู่ในเอกสารนี้เป็นแนวทางของการจ่ายเงินและบริการเท่านั้น เป็นความรับผิดชอบของคุณในการตัดสินใจว่าคุณต้องการที่จะขอรับเงินหรือไม่และทำคำร้องขอตามสถานการณ์เฉพาะของคุณ



## 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](https://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](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 **[servicessaustralia.gov.au/internationalphone](https://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](https://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](http://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](http://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](http://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage)** where you can read, listen to or watch information in your language.
- Go to **[servicesaustralia.gov.au/feedback](http://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.