Australian Government
Services Australia

TAMIL

முறைப்பாடுகள் மற்றும் பின்னூட்டல்கள்

உங்களுடைய பின்னூட்டல்கள் எமக்கு முக்கியம். எமது சேவைகளை நாங்கள் மேம்படுத்திக்கொள்ளும் விதமாக நீங்கள் முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்யலாம், பாராட்டு ஒன்றை அளிக்கலாம், அல்லது யோசனை ஒன்றை வழங்கலாம்.

எமது முடிவுகளை மீளாய்வு செய்யவேண்டும் என்று கேட்பதற்கான உரிமை உங்களுக்கு உள்ளது. Medicare, Centrelink அல்லது Child Support.-இடமிருந்து நீங்கள் பெறும் கொடுப்பனவு, சேவை அல்லது கடன் ஒன்றைப் பற்றிய முடிவில் உங்களுக்கு சம்மதம் இல்லை என்றால் நீங்கள் இதைச் செய்யலாம்.

எமது மீளாய்வு மற்றும் மேல்முறையீட்டு செயல்பாடுகளைப் பற்றிய தகவல்களுக்கு **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்திற்குச் செல்லுங்கள்

நீங்கள் ஒரு வர்த்தகராகவோ, தொழில்சார்-நிபுணராகவோ இருந்தாலும் நீங்கள் பின்னூட்டல் ஒன்றை அளிக்கலாம் அல்லது முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்யலாம்.

முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்வது, யோசனை அல்லது பின்னூட்டல் ஒன்றை அளிப்பது எப்படி

முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்ய, யோசனை அல்லது பின்னூட்டல் ஒன்றை அளிக்க நீங்கள் விரும்பினால், எமது ஊழியர்களுடன் நீங்கள் பேசலாம். அவர்களுடைய மறுமொழியில் உங்களுக்கு சந்தோஷம் இல்லையெனில், அவர்களுடைய மேலாளருடன் நீங்கள் பேசலாம்.

பின் வருவோரை நீங்கள் அழைக்கலாம்:

- **1800 132 468**-இல் எமது Complaints and Feedback line (‘முறைப்பாடுகள் மற்றும் பின்னூட்டல் தொலைபேசி இணைப்பு')-ஐ
- நீங்கள் செவித்திறன் அற்றவராகவோ, பேச்சுக் குறைபாடு உள்ளவராகவோ இருந்தால் National Relay Service (நேஷனல் ரிலே சேவை) **communications.gov.au/accesshub/nrs** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்திற்குச் செல்லுங்கள்
- நீங்கள் வெளிநாட்டில் இருப்பீர்களேயானால் எமது சர்வதேச இலக்கங்களில் ஒன்றை அழையுங்கள். எமது சர்வதேச இலக்கங்களின் பட்டியல் ஒன்றைக் காண **servicesaustralia.gov.au/internationalphone** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்திற்குச் செல்லுங்கள்.

மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவர் உங்களுக்குத் தேவையா என்பதை எமக்குத் தெரிவியுங்கள், ஒருவரை நாங்கள் இலவசமாக ஏற்பாடு செய்வோம்.

உங்களுடைய myGov (‘மை-கவ்’) கணக்கைப் பயன்படுத்தி, அல்லது வலைத்தலப் படிவம் ஒன்றைப் பூர்த்தி செய்து அல்லது கடிதம் ஒன்றை எமக்கு அனுப்பியும் நீங்கள் பின்னூட்டல்களை அளிக்கலாம். ஆஸ்திரேலியாவிற்குள்ளாக தபால் செலவுகள் இலவசம்.

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

தயவுசெய்து நினைவில் கொள்ளுங்கள், பின்னூட்டல்கள் அல்லது முறைப்பாடுகளை நீங்கள் எழுத்து மூலமாக அனுப்பினால், மறுமொழி அளிக்க எமக்கு இன்னும் அதிக காலம் எடுக்கக்கூடும்.

மேலதிகத் தகவல்களுக்கு **servicesaustralia.gov.au/feedback** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்திற்குச் செல்லுங்கள்.

உங்களிடமிருந்து எமக்குத் தேவைப்படுவது என்ன

தயவு செய்து விடயத்தைத் தெளிவாகவும், உண்மையாக நடந்தது போலவும் சொல்லுங்கள், அத்துடன் நீங்கள் எதிர்பார்க்கும் பலன் என்ன என்பதை எமக்குச் சொல்லுங்கள். நீங்கள் முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்து, அதைப் பற்றி நாங்கள் உங்களுடன் தொடர்புகொள்ள வேண்டுமென நீங்கள் விரும்பினால், உங்களுடைய பெயரையும் தொலைபேசி இலக்கத்தையும் எமக்குத் தாருங்கள். உங்களுடைய பெயரையும் தொலைபேசி இலக்கத்தையும் நீங்கள் எமக்குத் தரவில்லை என்றால், எம்மால் உங்களுக்கு மறுமொழி அளிக்க இயலாது.

நாங்கள் மறுமொழி அளிக்கும் விதம்

10 அலுவல் நாட்களுக்குள்ளக முறைப்பாடுகளுக்குத் தீர்வு காணவேண்டும் என்பது எமது நோக்கம். உங்களுடைய முறைப்பாட்டிற்கு எம்மால் தீர்வு காண இயலவில்லை என்றால், அதற்கான காரணத்தை உங்களுக்குச் சொல்வோம், அத்துடன் உங்களுக்குள்ள மற்ற தெரிவுகள் என்ன என்பதை உங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துவோம்.

உங்களை அழைக்கவேண்டிய தேவை எமக்கு இருந்தால், ‘அந்தரங்க இலக்கம்’ (‘ப்ரைவேட் நம்பர்’) ஒன்றில் இருந்து உங்களை அழைப்போம்.

Ombudsman (‘அரச குறைகேட்பாளர்’)-உடன் எப்போது தொடர்புகொள்வது

உங்களுடைய முறைப்பாட்டின் மூலம் உங்களுக்குக் கிடைக்கும் பலனில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால் Commonwealth Ombudsman (‘அரச குறைகேட்பாளர்’)-உடன் நீங்கள் தொடர்புகொள்ளலாம். **ombudsman.gov.au** எனும் வலைத்தலத்திற்குச் செல்லுங்கள்.

மேலதிகத் தகவல்களுக்கு

- ஆங்கிலத்திலுள்ள மேலதிகத் தகவல்களுக்கு **servicesaustralia.gov.au/feedback** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்திற்குச் செல்லுங்கள்
- உங்கள் மொழியிலுள்ள தகவல்களை வாசிக்க, செவிமடுத்துக் கேட்க, அல்லது உங்கள் மொழியிலுள்ள காணொலிகளைப் பார்க்க **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்திற்குச் செல்லுங்கள்
- Centrelink (‘செண்ட்டர்லிங்க்’) கொடுப்பனவுகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி எம்முடன் உங்களுடைய மொழியில் பேச **131 202**-ஐ அழையுங்கள்
- Medicare (‘மெடிகெயர்’) சேவைகளுக்கு **132 011**-ஐயும், Child Support (‘ச்சைல்ட் சப்போர்ட்’) சேவைகளுக்கு **131 272**-ஐயும் அழையுங்கள். மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவர் உங்களுக்குத் தேவையா என்பதை எமக்குத் தெரிவியுங்கள், ஒருவரை நாங்கள் இலவசமாக ஏற்பாடு செய்வோம்
- சேவை மையம் ஒன்றிற்குச் செல்லுங்கள்.

குறிப்பு: ஆஸ்திரேலியாவில் எவ்வொரு இடத்திலிலும் இருக்கும் ‘13’ இலக்கங்களுக்கு உங்களுடைய வீட்டுத் தொலைபேசியிலிருந்து செய்யப்படும் அழைப்புகளுக்கு நிலைப்படுத்தப்பட்டதொரு வீதத்தில் கட்டணம் அறவிடப்படும். உள்ளூர் அழைப்பு ஒன்றிற்கு ஆகும் விலையிலிருந்து இந்த வீதம் மாறுபடலாம், அத்துடன் தொலைபேசி சேவை வழங்குநர்களுக்கு இடையேயும் இது வேறுபடலாம். உங்களுடைய வீட்டுத் தொலைபேசியிலிருந்து ‘1800’ இலக்கங்களுக்குச் செய்யப்படும் அழைப்புகள் இலவசம். பொதுத் தொலைபேசிகள் மற்றும் கைப்பேசிகளிலிருந்து செய்யப்படும் அழைப்புகளுக்கு ஆகும் நேரம் கணக்கிடப்பட்டு அதியுயர் வீதக் கட்டணங்கள் அறவிடப்படலாம்.

பொறுப்புத்துறப்பு:

இந்த வெளியீட்டில் அடங்கியுள்ள தகவல்களானவை கொடுப்பனவுகள் மற்றும் சேவைகளுக்கானதொரு வழிகாட்டி என்ற நோக்கத்தில் மட்டுமே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன. கொடுப்பனவு ஒன்றிற்காக நீங்கள் விண்ணப்பிக்க விரும்புகிறீர்களா என்பதை முடிவு செய்வதும், உங்களுடைய குறிப்பிட்ட சூழல்களுக்கேற்ற விண்ணப்பம் ஒன்றைச் செய்வதற்கான முடிவினை மேற்கொள்வதும் உங்களுடைய பொறுப்பாகும்.

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.