



ຈະທຳການຮ້ອງຮຽນ ຫຼື ໃຫ້ການຕິຊົມໄດ້ຢ່າງໃດ

ຂັ້ນຕອນການຮ້ອງຮຽນ ແລະ ໃຫ້ການຕິຊົມຂອງພວກເຮົາ

ຖ້າພວກເຮົາເຮັດບໍ່ໄດ້ຕາມຄຳໝັ້ນສັນຍາໃນບໍລິການຂອງພວກເຮົາ ພວກເຮົາກໍຕ້ອງການໄດ້ຍິນຈາກທ່ານ. ປະສົບການຂອງທ່ານສາມາດຊ່ວຍພວກເຮົາໃຫ້ປັບປຸງບໍລິການຂອງພວກເຮົາໃຫ້ດີຂຶ້ນສຳລັບທຸກໆຄົນ.

ພວກເຮົາແນໃສ່ການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຮຽນ ຫຼື ຄຳຕິຊົມຂອງທ່ານໃຫ້ໄວທີ່ສຸດເທົ່າທີ່ໄວໄດ້. ຖ້າຄຳຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານຫຍຸ້ງຍາກ ແລະ ບໍ່ສາມາດແກ້ໄຂໄດ້ໃນຄັ້ງທຳອິດທີ່ທ່ານຕິດຕໍ່ພວກເຮົາ, ຄຳຮ້ອງຮຽນນັ້ນ ກໍອາດຈະຕ້ອງຖືກສົ່ງຕໍ່ໄປຫາເຈົ້າໜ້າທີ່ຮັບແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຮຽນສະເພາະ.

ຈະທຳການຮ້ອງຮຽນ ຫຼື ໃຫ້ການຕິຊົມໄດ້ຢ່າງໃດ

ວິທີທີ່ຈະແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານໄດ້ໄວທີ່ສຸດຄືການໂທຮະສັບຫາພວກເຮົາທີ່ສາຍ Feedback and Complaints ຕາມໝາຍເລກ **1800 132 468**.

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການນາຍພາສາ ທ່ານສາມາດເວົ້າລົມກັບພວກເຮົາເປັນພາສາຂອງທ່ານ

- ບໍລິການຕ່າງໆ ແລະ ການຈ່າຍເບັ້ຍລ້ຽງ ຂອງ Centrelink **131 202**
- ບໍລິການຂອງ Medicare ແລະ Child Support **131 450**

ນອກຈາກນີ້ ທ່ານຍັງສາມາດຂຽນຈົດໝາຍຫາພວກເຮົາໂດຍທາງໃດທາງນຶ່ງດັ່ງນີ້:

- ອອນລາຍ ທີ່ humanservices.gov.au/feedback
- ທາງໄປສະນີ ໂດຍສົ່ງໄປທີ່ DHS Complaints and Feedback. Reply paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

ພວກເຮົາຂໍໃຫ້ທ່ານ:

- ໃຫ້ຮາຍລະອຽດກ່ຽວກັບຄຳຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານ
- ບອກໃຫ້ພວກເຮົາຮູ້ເຖິງຜົນຮັບທີ່ທ່ານຢາກໄດ້
- ໃຫ້ໝາຍເລກໂທຮະສັບຕິດຕໍ່
- ໃຫ້ຄວາມເຄົາລົບ ແລະ ສຸພາບຕໍ່ພະນັກງານ
- ໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ສົມບູນ ຖືກຕ້ອງ ແລະ ຖືກເວລາ

ຫຼັງຈາກທີ່ພວກເຮົາໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານ ພວກເຮົາຈະ:

- ຕອບທ່ານໃຫ້ໄວທີ່ສຸດເທົ່າທີ່ໄວໄດ້. ຕາມທັມມະດາແລ້ວ ພວກເຮົາຈະຕອບທ່ານພາຍໃນຫ້າ ວັນຮາຊການ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານພາຍໃນ 10 ວັນຮາຊການ.
- ແຈ້ງໃຫ້ທ່ານຊາບສະເລ່ຍເຖິງຄວາມກ້າວໜ້າຂອງຄໍາຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານ ຫຼື ແຈ້ງໃຫ້ທ່ານຊາບ ຖ້າພວກເຮົາຕ້ອງການເວລາເພີ່ມຕື່ມ.

ຖ້າພວກເຮົາບໍ່ສາມາດແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານ

ທ່ານສາມາດສົ່ງຄໍາຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານໄປຫາບ່ອນໃນສອງແຫ່ງຂ້າງລຸ່ມນີ້:

- Commonwealth Ombudsman ຖ້າທ່ານເຊື່ອວ່າທ່ານຖືກປະຕິບັດນໍາດ້ວຍຄວາມບໍ່ຍຸຕິທັມ ຫຼື ບໍ່ສົມເຫດສົມຜົນ
- Office of the Australia Information Commissioner ຖ້າຄໍາຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານພົວພັນກັບ ການເກັບຂໍ້ມູນສ່ວນຕົວຂອງທ່ານ.



How to make a complaint or provide feedback

Our complaints and feedback process

If we haven't met our service commitments, we want to hear from you. Your experience can help us improve our service for everyone.

We aim to resolve your complaint or feedback as soon as possible.

If your complaint is complex and unable to be finalised when you first contact us, it may be referred to a specialist complaints officer.

How to make a complaint or provide feedback

The quickest way to resolve your complaint is to call us on our Feedback and Complaints line **1800 132 468**.

If you require an interpreter, you can speak to us in your own language

- Centrelink services and payments **131 202**
- Medicare and Child Support services **131 450**

You can also write to us either:

- online at humanservices.gov.au/feedback
- by post to, DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

We ask that you:

- provide details of your complaint
- tell us your preferred outcome
- provide a contact phone number
- be respectful and courteous to staff
- provide complete, accurate and timely information

After we receive your complaint, we will:

- respond to you as quickly as possible. Generally we will respond to you within 5 working days and resolve your complaint within 10 working days
- keep you informed of the progress of your complaint or inform you if we need more time

If we are unable to resolve your complaint

You can lodge a complaint with either:

- the Commonwealth Ombudsman, where you believe you were unfairly or unreasonably treated
- the Office of the Australian Information Commissioner, if your complaint relates to the handling of your personal information