Australian Government
Services Australia

TAMIL

முறைப்பாடுகள் மற்றும் பின்னூட்டல்கள்

உங்களுடைய பின்னூட்டல்களின் முக்கியத்துவத்தினை நாங்கள் அறிவோம். நீங்கள் முறைப்பாடு ஒன்றை சமர்ப்பிக்கலாம், மற்றும் எமது சேவைகளை நாங்கள் மேம்படுத்திக்கொள்வதில் எமக்கு உதவுவதற்காக பாராட்டு அல்லது யோசனை ஒன்றை எமக்கு அளிக்கலாம்.

எடுக்கப்பட்ட முடிவினை மீள்பரிசீலனை செய்யுமாறு கேட்கும் உரிமை உங்களுக்கிருக்கிறது. பின் வரும் விடயங்களைப் பற்றி எடுக்கப்பட்ட முடிவுகளில் உங்களுக்கு உடன்பாடு இல்லை என்றால், நீங்கள் இதைச் செய்யலாம்:

- உங்களுடைய 'Centrelink' கொடுப்பனவுகள் அல்லது சேவைகள்
- 'Medicare' கடன்-தொகை ஒன்று
- 'Child Support'.

மீள்பரிசீலனை மற்றும் மேல்முறையீட்டுச் செயல்பாடுகள் குறித்த தகவல்களுக்கு **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்திற்குச் செல்லுங்கள்.

நீங்கள் ஒரு வர்த்தகத்தைச் சேர்ந்தவராகவோ, சுகாதாரத் தொழிலராகவோ இருந்தால், நீங்களும் உங்களுடைய பின்னூட்டலை எமக்குத் தரலாம் அல்லது முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்யலாம்.

முறைப்பாடு, யோசனை அல்லது பாராட்டு ஒன்றைத் தெரிவிப்பது எப்படி?

முறைப்பாடு, யோசனை அல்லது பாராட்டு ஒன்றைச் சமர்ப்பிக்க நீங்கள் விரும்பினால், எமது பணியாளர்களுடன் நீங்கள் பேசலாம். அவர்கள் அளிக்கும் மறுமொழியில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லையேல், அவர்களுடைய மேலாளருடன் நீங்கள் பேசலாம்.

பின் வரும் சேவைகளை நீங்கள் அழைக்கலாம்:

- **1800 132 468** -இல் எமது 'Complaints and Feedback line' எனும் தொலைபேசிச் சேவை
- நீங்கள் செவித்திறன் அற்றவராகவோ, செவித்திறன் அல்லது பேச்சுத்திறன் குறைந்தவராகவோ இருந்தால், 'National Relay Service' -ஐ அழையுங்கள். **communications.gov.au/accesshub/nrs** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்தைப் பாருங்கள்.
- நீங்கள் வெளிநாட்டில் இருந்தால், எமது சர்வதேசத் தொலைபேசி இலக்கங்களில் ஒன்றை அழையுங்கள். எமது சர்வதேசத் தொலைபேசி இலக்கங்களின் அட்டவணை ஒன்றைக் காண **servicesaustralia.gov.au/internationalphone** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்திற்குச் செல்லுங்கள்.

மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவர் உங்களுக்குத் தேவையா என்று எமக்குத் தெரிவியுங்கள், இலவசமாக ஒருவரை உங்களுக்காக ஏற்பாடு செய்வொம்.

உங்களுடைய ‘myGov’ கணக்கினைப் பாவித்து, இணையவழியில் படிவம் ஒன்றினை நிரப்பியும், அல்லது எமக்கு ஒரு கடிதம் அனுப்புவதன் மூலமும் நீங்கள் பின்னூட்டல்களை அளிக்கலாம். ஆஸ்திரேலியாவிற்குள்ளாக அஞ்சல் சேவை இலவசம்.

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

தயவு செய்து நினைவில் கொள்ளுங்கள், உங்களுடைய பின்னூட்டல்கள் அல்லது முறைப்பாடுகளை நீங்கள் எமக்கு எழுத்து மூலமாக அனுப்பினால், அதற்குப் பதிலளிக்க எமக்குக் காலம் அதிகம் எடுக்கக்கூடும்.

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

உங்களிடமிருந்து எமக்குத் தேவைப்படும் விடயங்கள்

நீங்கள் சொல்ல விரும்பும் விடயங்களைத் தெளிவாகவும், உண்மையாகவும், எப்படிப்பட்ட பலனை நீங்கள் எதிர்பார்க்கிறீர்கள் என்பதையும் எமக்குச் சொல்லுங்கள். உங்களுடைய பெயர் மற்றும் தொடர்பு விபரங்களைக் கொடுத்தால், உங்களுடன் தொடர்புகொள்ளவும், பிரச்சினைக்குத் தீர்வு காணவும் எமக்கு உதவியாக இருக்கும். உங்களுடைய பெயரையும், தொடர்பு விபரங்களையும் நீங்கள் கொடுக்காவிட்டால், உங்களுக்குத் தனிப்பட்ட முறையில் மறுமொழியளிக்க எம்மால் இயலாது.

நாங்கள் மறுமொழி அளிக்கும் விதம்

10 அலுவல் நாட்களுக்குள்ளாக முறைப்பாடுகளுக்குத் தீர்வு காணவேண்டும் என்பது எமது நோக்கம். உங்களுடைய முறைப்பாட்டிற்குத் தீர்வுகாண எம்மால் இயலவில்லையெனில், ஏன் என்று உங்களுக்கு விளக்கிச் சொல்லுவோம், அத்துடன் உங்களுக்குள்ள மற்ற தெரிவுகள் என்ன என்பதைப் பற்றி உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

உங்களைத் தொலைபேசி மூலம் அழைக்கவேண்டிய தேவை எமக்கு ஏற்பட்டால், அந்த அழைப்பானது அடையாளம் இல்லாத அந்தரங்க இலக்கத்திலிருந்து வரும். நீங்கள் யார் என்பதை உங்களுடைய ‘குரல்-அஞ்சல்’ (voicemail) தெளிவாக அடையாளப்படுத்தினாலொழிய, தகவல் பாதுகாப்புக் காரணங்களை முன்னிட்டு, எம்மால் ‘செய்தி’ (message) எதையும் விட இயலாது.

‘Ombudsman’ (அரச-குறைகேட்பாளர்) அவர்களுடன் தொடர்புகொள்ள வேண்டிய நேரம்

உங்களுடைய முறைப்பாட்டிற்குக் கிடைத்த பலனில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லையெனில், நீங்கள் ‘Commonwealth Ombudsman’ (பொதுநல அரச-குறைகேட்பாளர்) அவர்களுடன் தொடர்புகொள்ளலாம். **ombudsman.gov.au** எனும் வலைத்தலத்திற்குச் செல்லுங்கள்.

மேலதிகத் தகவல்களுக்கு

- உங்களுடைய வழமையான ‘கொடுப்பனவுத் தொலைபேசி இணை’(payment line)ப்பை அழைத்து உங்களுக்கு மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவர் வேண்டுமா என்பதை எமக்குத் தெரிவியுங்கள். இலவசமாக ஒருவரை நாங்கள் ஏற்பாடு செய்வோம். எமது தொலைபேசி இலக்கங்களின் அட்டவணை ஒன்றைக் காண **servicesaustralia.gov.au/phoneus** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்திற்குச் செல்லுங்கள்.
- ‘Centrelink’ கொடுப்பனவுகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி எம்முடன் உங்கள் மொழியில் பேச **131 202**-ஐ அழையுங்கள்.
- ‘Medicare’ மற்றும் ‘Child Support’ கொடுப்பனவுகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி எம்முடன் உங்கள் மொழியில் பேச **131 450**-இல் ‘Translating and Interpreting Service (TIS National)’-ஐ அழையுங்கள்.
- உங்கள் மொழியிலுள்ள தகவல்களை வாசிக்க, செவிமடுத்துக் கேட்க அல்லது அவற்றைப் பார்க்க, **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்திற்குச் செல்லுங்கள்.
- ஆங்கிலத்திலுள்ள மேலதிகமான தகவல்களுக்காக **servicesaustralia.gov.au/feedback** எனும் வலைத்தலப் பக்கத்திற்குச் செல்லுங்கள்.
- சேவை மையம் ஒன்றிற்குச் செல்லுங்கள்.

குறிப்பு: உங்களுடைய வீட்டுத் தொலைபேசியில் இருந்து ஆஸ்திரேலியாவில் எவ்விடத்திலும் உள்ள ‘13’ இலக்கங்களுக்குச் செய்யப்படும் அழைப்புகளுக்கு நிலைப்படுத்தப்பட்ட ஒரு வீதத்தில் கட்டணம் அறவிடப்படும். இந்தக் கட்டண வீதமானது உள்ளூர்த் தொலைபேசி அழைப்பிற்கான கட்டணத்திலிருந்து வேறுபடலாம், அத்துடன் வெவ்வேறு தொலைபேசிச் சேவை வழங்குநர்களுக்கு இடையேயும் இது வேறுபடலாம். ‘1800’ இலக்கங்களுக்கு உங்களுடைய வீட்டுத் தொலைபேசியில் இருந்து செய்யப்படும் அழைப்புகள் இலவசம். பொதுத் தொலைபேசிகள் மற்றும் ‘மொபைல்’ கைப்-பேசிகள் ஆகியவற்றிலிருந்து செய்யப்படும் அழைப்புகளுக்கு நேரம் கணக்கிடப்பட்டு அதியுயர் வீதக் கட்டணம் அறவிடப்படக்கூடும்.

பொறுப்புத்-துறப்பு

இந்த வெளியீட்டில் அடங்கியுள்ள தகவல்கள் கொடுப்பனவுகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான ஒரு வழிகாட்டி என்ற நோக்கத்தில் மட்டுமே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன. கொடுப்பனவு ஒன்றிற்காக விண்ணப்பம் இடுவதற்கான தெரிவினை மேற்கொள்வதும், உங்களுடைய குறிப்பிட்ட சூழல்களுக்கு ஏற்ற விண்ணப்பம் ஒன்றைச் செய்வதும் உங்களுடைய பொறுப்பாகும்.

Australian Government
Services Australia

ENGLISH

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 **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 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 **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
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 **servicesaustralia.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.