Australian Government
Services Australia

KHMER

បណ្ដឹងតវ៉ា និងមតិកែលម្អ

មតិកែលម្អរបស់អ្នកសំខាន់ណាស់ចំពោះយើង។ អ្នកអាចធ្វើបណ្ដឹងតវ៉ា ផ្ដល់សេចក្ដីសរសើរ ឬផ្ដល់ការណែនាំដើម្បីជួយយើងឱ្យកែលម្អសេវាកម្មរបស់យើង។

អ្នកមានសិទ្ធិស្នើសុំធ្វើការពិនិត្យឡើងវិញលើសេចក្ដីសម្រេចរបស់យើង។ អ្នកអាចធ្វើដូចនេះបាន ប្រសិនបើអ្នកមិនយល់ស្របជាមួយនឹងសេចក្ដីសម្រេចរបស់យើងអំពីការបង់ប្រាក់ សេវាកម្ម ឬបំណុលដែលអ្នកទទួលបានពី Medicare, Centrelink ឬ Child Support។

សម្រាប់ព័ត៌មានស្ដីដំណើរការនៃការពិនិត្យឡើងវិញ និងបណ្ដឹងឧទ្ធរណ៍របស់យើង សូមទៅកាន់ **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals**

ប្រសិនបើអ្នកជាអ្នកជំនាញផ្នែកអាជីវកម្ម ឬអ្នកជំនាញផ្នែកសុខភាព អ្នកក៏អាចផ្ដល់ដល់យើងនូវមតិកែលម្អ ឬធ្វើបណ្ដឹងតវ៉ាបានផងដែរ។

របៀបធ្វើបណ្ដឹងតវ៉ា ការណែនាំ ឬសេចក្ដីសរសើរ

ប្រសិនបើអ្នកចង់ធ្វើបណ្ដឹងវ៉ា ឬផ្ដល់នូការណែនាំ ឬសេចក្ដីសរសើរ អ្នកអាចនិយាយជាមួយបុគ្គលិក របស់យើងបាន។ ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តជាមួយនឹងការឆ្លើយតបរបស់ពួកគេ អ្នកអាចនិយាយ ជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងរបស់ពួកគេបាន។

អ្នកអាចហៅទូរសព្ទទៅ៖

- ខ្សែទូរសព្ទបណ្ដឹងតវ៉ា និងមតិកែលម្អរបស់យើងតាមលេខ **1800 132 468**
- National Relay Service (សេវាបញ្ជូនបន្តថ្នាក់ជាតិ) ប្រសិនបើអ្នកថ្លង់ ពិបាកក្នុងការស្ដាប់ឮ ឬមានការខ្សោយ ឬខូចខាតក្នុងការនិយាយស្ដី។ ទៅកាន់ **communications.gov.au/accesshub/nrs**
- លេខទូរសព្ទអន្តរជាតិរបស់យើង ប្រសិនបើអ្នកនៅបរទេស។ សម្រាប់បញ្ជីនៃលេខទូរសព្ទអន្តរជាតិរបស់យើង សូមទៅកាន់ **servicesaustralia.gov.au/internationalphone**

សូមប្រាប់ឱ្យយើងដឹងប្រសិនបើអ្នកត្រូវការអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ ហើយយើងនឹងចាត់ចែងឱ្យមាន អ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយឥតគិតថ្លៃ។

អ្នកក៏អាចផ្ដល់មតិកែលម្អបានផងដែរ ដោយប្រើគណនី myGov របស់អ្នក ដោយបំពេញទម្រង់បែបបទតាមអនឡាញ ឬធ្វើសំបុត្រមកយើង។ បញ្ញើតាមប្រៃសណីយ៍គឺឥតគិតថ្លៃនៅក្នុងប្រទេសអូស្ត្រាលី។

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

សូមចាំថាប្រសិនបើអ្នកផ្ញើមតិកែលម្អ ឬបណ្ដឹងតវ៉ាជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ វាអាចចំណាយពេលកាន់តែយូរសម្រាប់យើងធ្វើការឆ្លើយតប។

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមទៅកាន់ **servicesaustralia.gov.au/feedback**

អ្វីខ្លះដែលយើងត្រូវការពីអ្នក

សូមឱ្យច្បាស់លាស់ មានអង្គហេតុ និងប្រាប់យើងនូវលទ្ធផលដែលអ្នកចង់បាន។ សូមផ្តល់ឈ្មោះ និង លេខទូរសព្ទរបស់អ្នក ប្រសិនបើអ្នកធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា ហើយចង់ឱ្យយើងទាក់ទងអ្នកអំពីបណ្តឹងតវ៉ានោះ។ ប្រសិនបើអ្នកមិនផ្តល់ឈ្មោះ និងលេខទូរសព្ទរបស់អ្នកទេ យើងនឹងមិនអាចឆ្លើយតបទៅអ្នកបានទេ។

របៀបដែលយើងនឹងឆ្លើយតប

យើងមានគោលបំណងដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ានៅក្នុងរយៈពេល 10 ថ្ងៃធ្វើការ។ ប្រសិនបើយើងមិនអាចដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកបានទេ យើងនឹងពន្យល់អំពីមូលហេតុ និងប្រាប់ឱ្យអ្នកដឹងអំពីជម្រើសដទៃទៀតរបស់អ្នក។

ប្រសិនបើយើងត្រូវការហៅទូរសព្ទទៅអ្នក វានឹងចេញពីលេខឯកជន។

របៀបទាក់ទងទៅ Ombudsman (អ្នកទទួលបន្ទុកអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ា)

ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តជាមួយនឹងលទ្ធផលនៃបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក នោះអ្នកអាចទាក់ទងទៅ Commonwealth Ombudsman បាន។ ទៅកាន់ **ombudsman.gov.au**

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម

- ទៅកាន់ **servicesaustralia.gov.au/feedback** សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែមជាភាសាអង់គ្លេស
- សូមទៅកាន់ **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** ដែលជាកន្លែងអ្នកអាចអាន ស្តាប់ ឬមើលវីដេអូដែលមានព័ត៌មានជាភាសារបស់អ្នក
- សូមហៅទូរសព្ទទៅលេខ **131 202** ដើម្បីនិយាយជាមួយយើងជាភាសារបស់អ្នកអំពីការបង់ប្រាក់ និងសេវាកម្ម Centrelink
- សូមហៅទូរសព្ទទៅលេខ **132 011** សម្រាប់ Medicare និងលេខ **131 272** សម្រាប់ Child Support។ សូមប្រាប់ឱ្យយើងដឹងប្រសិនបើអ្នកត្រូវការអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ ហើយយើងនឹងចាត់ចែងឱ្យមានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយឥតគិតថ្លៃ។
- ចូលទៅទស្សនាមជ្ឈមណ្ឌលសេវាកម្ម។

ចំណាំ៖ ការហៅទូរសព្ទពីទូរសព្ទផ្ទះរបស់អ្នកទៅ '13' លេខពីកន្លែងណាមួយនៅក្នុងប្រទេសអូស្ត្រាលី គឺត្រូវបានគិតថ្លៃតាមអត្រាថេរ។ អត្រានោះអាចប្រែប្រួលពីតម្លៃនៃការហៅទូរសព្ទតាមតំបន់ ហើយក៏អាចប្រែប្រួលផងដែរក្នុងចំណោមអ្នកផ្តល់សេវាទូរសព្ទនានា។ ហៅទូរសព្ទទៅលេខ '1800' ពីទូរសព្ទផ្ទះរបស់អ្នកគឺឥតគិតថ្លៃ។ ការហៅទូរសព្ទពីទូរសព្ទសាធារណៈ និងពីទូរសព្ទចល័តអាចត្រូវបាន កំណត់ម៉ោង ព្រមទាំងត្រូវបានគិតថ្លៃតាមអត្រាកាន់តែខ្ពស់។

ការប្រកាសមិនទទួលខុសត្រូវ

ព័ត៌មានដែលមាននៅក្នុងការបោះផ្សាយនេះមានគោលបំណងតែជាការណែនាំចំពោះការបង់ប្រាក់ និងសេវាកម្មនានាប៉ុណ្ណោះ។ វាជាការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកក្នុងការសម្រេចចិត្ត ប្រសិនបើអ្នកប្រាថ្នា ចង់ដាក់ពាក្យដើម្បីទទួលបានការបង់ប្រាក់ និងដើម្បីធ្វើការដាក់ពាក្យសុំទាក់ទងនឹងកាលៈទេសៈពិសេស របស់អ្នក។

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.