



မကျေနပ်ချက်များနှင့် သဘောထားမှတ်ချက်

သင်၏ သဘောထားမှတ်ချက်မှာ ကျွန်ုပ်တို့အဖို့ အရေးကြီးပါသည်။ သင်သည် မကျေနပ်ချက်တိုင်တန်းနိုင်သည်၊ ချီးမွမ်းနိုင်သည် သို့မဟုတ် ကျွန်ုပ်တို့၏ ဝန်ဆောင်မှုကို ပိုမိုတိုးမြှင့်ကောင်းမွန်အောင်လုပ်ရန် ကူညီအကြံပြုနိုင်သည်။

ကျွန်ုပ်တို့၏ ဆုံးဖြတ်ချက်များကို ပြန်လည်သုံးသပ်ပေးရန်အတွက် တောင်းဆိုရန် သင့်တွင် အခွင့်အရေးရှိသည်။ အကယ်၍ သင် Medicare ၊ Centrelink သို့မဟုတ် Child Support မှ သင် ရရှိသည့် ထောက်ပံ့ကြေး၊ ဝန်ဆောင်မှု သို့မဟုတ် ကြေးမြီနှင့်ပတ်သက်သည့် ဆုံးဖြတ်ချက်တစ်ရပ်ကို မကျေနပ်ပါက သင် ဤသို့ ပြန်လည်သုံးသပ်ပေးခိုင်းနိုင်သည်။

ကျွန်ုပ်တို့၏ ပြန်လည်သုံးသပ်မှု သို့မဟုတ် အယူခံ လုပ်ငန်းစဉ်အကြောင်း သိရှိရန် ဝက်ဘ်ဆိုက်- servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals တွင်ကြည့်ရှုပါ။

အကယ်၍ စီးပွားလုပ်ငန်း သို့မဟုတ် ကျန်းမာရေး အတတ်ပညာရှင်ဖြစ်ပါက သင် ကျွန်ုပ်တို့အား သဘောထားမှတ်ချက်လည်း ပေးနိုင်သည် သို့မဟုတ် မကျေနပ်ချက်ကိုလည်း တိုင်တန်းနိုင်သည်။

မကျေနပ်ချက် တိုင်တန်းပုံ၊ အကြံပြုပုံ သို့မဟုတ် ချီးမွမ်းပုံ

အကယ်၍ သင် မကျေနပ်ချက် တိုင်တန်းလိုပါက သို့မဟုတ် အကြံပြုလိုပါက သို့မဟုတ် ချီးမွမ်းလိုပါက သင် ကျွန်ုပ်တို့၏ ဝန်ထမ်းနှင့် စကားပြောဆိုနိုင်သည်။ အကယ်၍သင် ၎င်းတို့၏ တုံ့ပြန်ချက်ကို မကျေနပ်ပါက သင် ၎င်းတို့၏ မန်နေဂျာနှင့် စကားပြောဆိုနိုင်သည်။ သင် ကျွန်ုပ်တို့၏

- မကျေနပ်ချက်များနှင့် သဘောထားမှတ်ချက် ဖုန်းလိုင်း **1800 132 468** ကို ဖုန်းခေါ်ဆိုနိုင်သည်
- **National Relay Service** ကို အကယ်၍သင် စွဲအသူဖြစ်ပါက၊ နားအကြား ခက်ခဲပါက သို့မဟုတ် နှုတ်ပြော ချွတ်ယွင်းမှုရှိပါက ဖုန်းခေါ်နိုင်သည်။ ဝက်ဘ်ဆိုက်တွင် ကြည့်ပါ- communications.gov.au/accesshub/nrs
- အပြည်ပြည်ဆိုင်ရာ ဖုန်းနံပါတ်များအနက် တစ်ခုကို အကယ်၍သင် နိုင်ငံခြား၌ရှိနေပါက ဖုန်းခေါ်နိုင်သည်။ အပြည်ပြည်ဆိုင်ရာ ဖုန်းနံပါတ်များပါ စာရင်းတစ်ခုကို ဝက်ဘ်ဆိုက် servicesaustralia.gov.au/internationalphone တွင်ကြည့်ပါ။

သင် စကားပြန်တစ်ဦးလိုလျှင် ကျွန်ုပ်တို့ကို အသိပေးပါ။ ကျွန်ုပ်တို့ စကားပြန်တစ်ဦးကို အခမဲ့ စီစဉ်ပေးပါမည်။

သင်၏ myGov စာရင်းကိုသုံးစွဲ၍ သင့်အနေဖြင့် အွန်လိုင်း ပုံစံကို ဖြည့်စွက်ခြင်းအားဖြင့်လည်း သို့မဟုတ် ကျွန်ုပ်တို့ထံ စာတစ်စောင်ပို့ ခြင်းအားဖြင့်လည်း သဘောထားမှတ်ချက် ပေးနိုင်သည်။ ဩစတြေးလျနိုင်ငံအတွင်း စာပို့ခ အခမဲ့ဖြစ်ပါသည်။

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

အကယ်၍ သင် စာဖြင့်ရေးသားထားသည့် သဘောထားမှတ်ချက် သို့မဟုတ် မကျေနပ်မှု တိုင်တန်းချက် ပို့ပါက ကျွန်ုပ်တို့အဖို့ ပြန်ကြားပေးရန် အချိန်ပေးရနိုင်သည်ကို သတိပြုပါ။

ပိုမိုသော အချက်အလက်များအတွက် ဝက်ဘ်ဆိုက်- servicesaustralia.gov.au/feedback တွင်ကြည့်ပါ

သင့်ထံမှ ကျွန်ုပ်တို့ လိုအပ်သည့်အရာ

ရှင်းရှင်းလင်းလင်း ၊ အချက်အလက်ကျကျနှင့် သင် လိုလားသည့်အဖြေကို ကျွန်ုပ်တို့အား ပြောပြပါ။ အကယ်၍ သင် မကျေနပ်ချက် တိုင်တန်းပြီး ၎င်းနှင့်ပတ်သက်၍ သင့်အား ကျွန်ုပ်တို့ ဆက်သွယ်စေလိုပါက သင့်အမည်နှင့် ဖုန်းနံပါတ် ပေးပါ။ အကယ်၍ သင် အမည်နှင့် ဖုန်းနံပါတ် မပေးပါက ကျွန်ုပ်တို့ သင့်အား ပြန်ကြားပေးနိုင်မည် မဟုတ်ပါ။

ကျွန်ုပ်တို့ ပြန်ကြားပေးပုံ

ကျွန်ုပ်တို့ မကျေနပ်ချက်များကို အလုပ်လုပ်ရက် 10 ရက်အတွင်း ဖြေရှင်းပေးရန် ရည်မှန်းထားသည်။ အကယ်၍ ကျွန်ုပ်တို့ သင့်မကျေနပ်ချက်ကို မဖြေရှင်းပေးနိုင်ပါက အဘယ်ကြောင့်ဆိုသည်ကို ရှင်းပြပေးပြီး အခြားနည်းလမ်းများအကြောင်း သင့်အား အသိပေးပါမည်။

အကယ်၍ ကျွန်ုပ်တို့ သင့်အား ဖုန်းခေါ်ရန်လိုအပ်ပါက ပုဂ္ဂလိက ဖုန်းနံပါတ်မှတစ်ဆင့် ဖုန်းခေါ်ပါမည်။

အွန်ဘတ်စ်မင်ကို ဆက်သွယ်မည့်အချိန်အခါ

သင့် မကျေနပ်ချက်၏ ဖြေရှင်းချက်ကို သင် မကျေနပ်ပါက သင် Commonwealth Ombudsman ကို ဆက်သွယ်နိုင်သည်။ ဝက်ဘ်ဆိုက်- ombudsman.gov.au တွင်ကြည့်ပါ။

ပိုမိုသိရှိရန်အတွက်

- အင်္ဂလိပ် ဘာသာစကားဖြင့် အချက်အလက်ပိုမိုသိရှိရန် ဝက်ဘ်ဆိုက် servicesaustralia.gov.au/feedback တွင် ကြည့်ပါ
- သင့်ဘာသာစကားဖြင့် ဖတ်ရှုရန်၊ နားထောင်ရန်၊ သို့မဟုတ် ဗီဒီယိုကြည့်ရန်အတွက် ဝက်ဘ်ဆိုက်- servicesaustralia.gov.au/yourlanguage
- Centrelink ထောက်ပံ့ကြေးများနှင့် ဝန်ဆောင်မှုများအကြောင်း သင့် ဘာသာစကားဖြင့် ကျွန်ုပ်တို့နှင့်ပြောဆိုရန် ဖုန်း 131 202 ကိုဆက်ပါ
- Medicare အတွက် ဖုန်း 132 011 ကိုဆက်ပါ။ Child Support အတွက်ဖုန်း 131 272 ကို ခေါ်ဆိုပါ။ သင် စကားပြန်တစ်ဦးလိုလျှင် ကျွန်ုပ်တို့ကို အသိပေးပါ။ ကျွန်ုပ်တို့ စကားပြန်တစ်ဦးကို အခမဲ့ စီစဉ်ပေးပါမည်
- ဝန်ဆောင်ငှာတစ်ခုသို့ သွားရောက်ပါ။

မှတ်ချက်- သင့်အိမ်ဖုန်းမှ ဩစတြေးလျနိုင်ငံ မည်သည့်နေရာမှမဆို '13' နံပါတ်များသို့ ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုများကို ပုံသေ ဖုန်းခေါ်နှုန်းဖြင့် ကျသင့်ပါသည်။ အဆိုပါ ဖုန်းခေါ်ခနှုန်းထားများမှာ ဒေသတွင်း ကွဲပြားခြားနားနိုင်သလို တယ်လီဖုန်းကုမ္ပဏီ အချင်းချင်းအကြားတွင်လည်း ကွဲပြားခြားနားနိုင်ပါသည်။ သင့်အိမ်ဖုန်းမှ '1800' နံပါတ်များသို့ ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုများမှာ အခမဲ့ဖြစ်သည်။ အများပြည်သူဖုန်းနှင့် မိုဘိုင်းဖုန်းများမှ ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုများသည် အချိန်ကြာသည့်အမျှ ပိုမိုများသော နှုန်းဖြင့် ပေးရနိုင်သည်။

တာဝန်ယူခြင်းဆိုချက်

ဤစာစောင်တွင် ပါဝင်သော အချက်အလက်များကို ထောက်ပံ့ကြေးများနှင့် ဝန်ဆောင်မှုများ အတွက် လမ်းညွှန်တစ်ခု အဖြစ်သာ ရည်ရွယ်ပါသည်။ ထောက်ပံ့ကြေးငွေကို လျှောက်ထား လိုမလိုနှင့် သင့် သီးခြား အခြေအနေများနှင့်ပတ်သက်ပြီး လျှောက်လွှာတင်သွင်း လိုမလိုကို ဆုံးဖြတ်ရန်မှာ သင်၏ တာဝန်ဖြစ်သည်။



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.