



คำร้องเรียนและความคิดเห็น

ความคิดเห็นของคุณเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเรา คุณสามารถร้องเรียน ชมเชยหรือเสนอแนะเพื่อช่วยเราในการปรับปรุงบริการของเรา

คุณมีสิทธิ์ที่จะขอให้มีการทบทวนมติของเราได้ คุณสามารถทำสิ่งนี้ได้ หาก你不เห็นด้วยกับมติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน บริการหรือหนี้สินที่คุณได้รับจาก Medicare, Centrelink หรือ Child Support

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทบทวนและกระบวนการอุทธรณ์ของเรา กรุณาไปที่ servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals

หากคุณเป็นผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพ คุณก็สามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนถึงเราได้เช่นกัน

วิธีร้องเรียน เสนอความคิดเห็นหรือชมเชย

หากคุณต้องการร้องเรียน เสนอความคิดเห็นหรือชมเชย คุณสามารถพูดกับเจ้าหน้าที่ของเราได้ หาก你不ชอบคำตอบของพวกเขา คุณสามารถพูดกับผู้จัดการของเขาได้

คุณสามารถโทร

- สายร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นของเรา ที่หมายเลข **1800 132 468**
- บริการ National Relay Service หาก你不พูดหรือมีข้อบกพร่องทางการพูด กรุณาไปที่ communications.gov.au/accesshub/nrs
- หมายเลขโทรศัพท์ต่างประเทศของเราหาก你不อยู่ต่างประเทศ สำหรับรายการหมายเลขโทรศัพท์ต่างประเทศ กรุณาไปที่ servicessaustralia.gov.au/internationalphone

แจ้งให้เราทราบหาก你不ต้องการล่าม และเราจะจัดล่ามให้ฟรี

คุณยังสามารถส่งความคิดเห็นของคุณได้ด้วยการใช้บัญชี myGov ของคุณ โดยการกรอกแบบฟอร์มทางออนไลน์ หรือส่งจดหมายถึงเราด้วย ไม่มีค่าใช้จ่ายหากส่งจากภายในประเทศออสเตรเลีย

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

โปรดพึงระลึกไว้ว่า หาก你不ส่งความคิดเห็นหรือคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร อาจใช้เวลาานมากกว่าที่เราจะตอบ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาไปที่ servicessaustralia.gov.au/feedback

สิ่งที่เราต้องการได้จากคุณ

กรุณาเขียนข้อเท็จจริงให้ชัดเจนและบอกเราว่าคุณต้องการจะได้ผลลัพธ์อะไร กรุณาให้ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ หากคุณกำลังร้องเรียน และต้องการให้เราติดต่อคุณกลับเกี่ยวกับสิ่งที่คุณร้องเรียน หาก你不ให้ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ เราจะไม่สามารถตอบคุณได้

เราจะตอบคุณอย่างไร

เรามุ่งที่จะแก้ไขข้อร้องเรียนของคุณภายใน 10 วันทำการ หากเราไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของคุณได้ เราจะอธิบายให้คุณทราบว่าทำไม และแจ้งให้คุณทราบถึงทางเลือกอื่น

หากเราจำเป็นต้องโทรศัพท์ถึงคุณ จะเป็นหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็นส่วนตัว

จะติดต่อ Ombudsman เมื่อไร

หาก你不พอใจกับผลการร้องเรียน คุณสามารถติดต่อ Commonwealth Ombudsman กรุณาไปที่ ombudsman.gov.au

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

- กรุณาไปที่ servicessaustralia.gov.au/feedback สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเป็นภาษาอังกฤษ
- ไปที่ servicessaustralia.gov.au/yourlanguage ที่คุณสามารถอ่าน ฟังหรือดูวิดีโอ พร้อมข้อมูลเป็นภาษาไทย
- โทร **131 202** เพื่อพูดภาษาไทยกับเราเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ ของ Centrelink
- โทร **132 011** สำหรับ Medicare และ **131 272** สำหรับ Child Support แจ้งให้เราทราบหากคุณต้องการล่าม และเราจะจัดล่ามให้ฟรี
- ไปที่ศูนย์บริการ

หมายเหตุ: การโทรศัพท์จากเครื่องที่บ้านของคุณถึงหมายเลข '13' จากทุกที่ในออสเตรเลียมีค่าใช้จ่าย ในอัตราคงที่ อัตรานั้นอาจแตกต่างไปจากค่าโทรศัพท์ในพื้นที่ และอาจแตกต่างกันระหว่างผู้ให้บริการโทรศัพท์ ด้วย การโทรศัพท์ถึงหมายเลข '1800' จากเครื่องที่บ้านของคุณเป็นการโทรฟรี โทรจากเครื่องสาธารณะหรือจากโทรศัพท์มือถือ อาจมีการจับเวลาและมีค่าใช้จ่ายในอัตราสูงกว่า

ข้อจำกัดความรับผิดชอบ

ข้อมูลที่อยู่ในเอกสารนี้ตั้งใจจะให้ใช้เป็นแนวทางการจ่ายเงินและบริการเท่านั้น เป็นหน้าที่รับผิดชอบของคุณ ที่จะตัดสินใจว่าคุณประสงค์ จะยื่นคำร้องขอเงินช่วยเหลือ และจะยื่นคำร้องเกี่ยวกับสถานการณ์เฉพาะของคุณหรือไม่



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.