Australian Government
Department of Human Services

ဘယ်လိုတိုင်ကြားမလဲ သို့မဟုတ် ဘယ်လို သုံးသပ်ချက်ပေးမလဲ

တိုင်ကြားချက်နှင့် သုံးသပ်ချက် လုပ်ငန်းစဉ်

ကျွန်ုပ်တို့၏ ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများ စံချိန်မမီလျှင် မည်သို့မမီကြောင်းသင့်ထံမှ သိလိုပါသည်။ သင်၏ အတွေ့အကြုံသည် ကျွန်ုပ်တို့၏ ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများကို လူတိုင်းအတွက် ပိုမိုကောင်းမွန်လာအောင် ပြုလုပ်ရာတွင် အထောက်အကူဖြစ်စေပါသည်။

သင်၏တိုင်ကြားချက်နှင့် သုံးသပ်ချက်ကို တတ်နိုင်သမျှအမြန်ဆုံး ဖြေရှင်းပေးရန် ရည်ရွယ်ပါသည်။ သင်၏တိုင်ကြားချက်သည် ရှုတ်ထွေးပြီး သင်ကပထမဆုံးအကြိမ်ပြန်လည်ဆက်သွယ်ချိန်တွင် မဖြေရှင်းနိုင်သေးပါက သင်၏တိုင်ကြားချက်ကို အထူးတိုင်ကြားချက် အရာရှိထံ လွှဲပေးကောင်း လွှဲပေးမည်ဖြစ်သည်။

ဘယ်လိုတိုင်ကြားမလဲ သို့မဟုတ် ဘယ်လို သုံးသပ်ချက်ပေးမလဲ

သင်၏ တိုင်ကြားချက်ကို အမြန်ဆုံးဖြေရှင်းပေးနိုင်မည့်နည်းလမ်းမှာ ကျွန်ုပ်တို့၏ Feedback and Complaints ဖုန်းလိုင်း **1800 132 468** သို့ဆက်ရန်ဖြစ်သည်။
အကယ်၍ သင့်အတွက် ဘာသာပြန်လိုအပ်ပါက သင့်အနေဖြင့် မိမိကိုယ်ပိုင်ဘာသာစကားဖြင့် အောက်ပါနံပါတ်များသို့ ပြောနိုင်ပါသည်။

- Centrelink ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများနှင့် ငွေထုတ်ပေးရေး **131 202**
- Medicare နှင့် Child Support ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများ **131 450**

အောက်ပါလိပ်စာတစ်ခုခုသို့လည်း စာဖြင့်ရေးနိုင်ပါသည်။

- **humanservices.gov.au/feedback** သို့ အင်တာနက်မှ ဖြစ်စေ
- DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610 သို့ စာဖြင့်ဖြစ်စေ။

ကျွန်ုပ်တို့က အောက်ပါတို့ကို တောင်းဆိုပါမည်။

- သင်၏ တိုင်ကြားချက်အသေးစိတ်
- သင်ဖြစ်စေချင်သော ရလာဒ်
- ဆက်သွယ်ရန် ဖုန်းနံပါတ်
- ဝန်ထမ်းများကို လေးစားစွာဆက်ဆံခြင်း
- ပြည့်စုံ၊ တိကျ၍ အချိန်နှင့်ကိုက်ညီသော သတင်းအချက်အလက်

သင်၏တိုင်ကြားချက်ကို လက်ခံရရှိလျှင် ကျွန်ုပ်တို့သည်

- အမြန်ဆုံး အကြောင်းပြန်ပေးပါမည်။ ယေဘူယျအားဖြင့် အလုပ်လုပ်ရက် ၅ ရက်အတွင်း အကြောင်းပြန်ပေးပါမည်။ သင်၏ တိုင်ကြားချက်ကို အလုပ်လုပ်ရက် ၁၀ ရက်အတွင်း ဖြေရှင်းပေးပါမည်။
- သင်၏တိုင်ကြားချက်နှင့်ပတ်သက်သော အခြေအနေတိုးတက်မှုကို သင့်အား အကြောင်းကြားနေမည်ဖြစ်ပြီး အချိန်ပို၍ လိုအပ်လျှင်လည်း အကြောင်းကြားပါမည်။

သင်၏တိုင်ကြားချက်ကို ဖြေရှင်းမပေးနိုင်ပါက

သင်၏တိုင်ကြားချက်ကို

- Commonwealth Ombudsman သို့ သင့်အနေဖြင့် တရားမျှတမှုမဲ့စွာ သို့မဟုတ် ကျိုးကြောင်းဆီလျော်မှုကင်းမဲ့စွာ ပြုမူဆက်ဆံခံရကြောင်း ပေးပို့နိုင်ပါသည်။ သို့မဟုတ်
- သင်၏ပုဂ္ဂိုလ်ရေးအချက်အလက်များနှင့် ဆက်စပ်၍ ကိုင်တွယ်ရန်လိုအပ်ပါက Office of the Australian Information Commissioner သို့ ပေးပို့နိုင်ပါသည်။

Australian Government
Department of Human Services

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