



## របៀបធ្វើបណ្តឹង ឬផ្តល់យោបល់ឆ្លើយតប

### ដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹង និងយោបល់ឆ្លើយតបរបស់យើង

ប្រសិនបើយើងពុំបានបំពេញការផ្តល់ឆ្លើយតបដល់ការបណ្តឹងរបស់យើងទេ យើងចង់ឮពីលោកអ្នក។ បទពិសោធន៍របស់លោកអ្នក អាចជួយយើងកែលំអរសេវារបស់យើងសម្រាប់មនុស្សគ្រប់រូប។

យើងមានបំណងដោះស្រាយបណ្តឹង ឬផ្តល់យោបល់ឆ្លើយតបរបស់លោកអ្នក ឱ្យបានឆាប់តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។

ប្រសិនបើបណ្តឹងរបស់លោកអ្នកមានភាពស្មុគស្មាញ ហើយយើងពុំអាចដោះស្រាយវាបានចប់សព្វគ្រប់ នៅពេលលោកអ្នកទាក់ទងមកយើងជា លើកដំបូងទេ យើងប្រហែលជាត្រូវបញ្ជូនវាទៅឱ្យមន្ត្រីឯកទេសដោះស្រាយបណ្តឹងមួយរូប។

### របៀបធ្វើបណ្តឹង ឬផ្តល់យោបល់ឆ្លើយតប

វិធីលឿនជាងគេបំផុតដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់លោកអ្នក គឺទូរស័ព្ទមកយើង តាមខ្សែទូរស័ព្ទ Feedback and Complaints លេខ **1800 132 468**។

ប្រសិនបើលោកអ្នកត្រូវការអ្នកបកប្រែភាសាមួយរូប លោកអ្នកអាចនិយាយមកកាន់យើងជាភាសារបស់លោកអ្នក

- សម្រាប់សេវា និងប្រាក់ឧបត្ថម្ភ Centrelink **131 202**
- សម្រាប់សេវា Medicare និង Child Support **131 450**

### លោកអ្នកអាចសរសេរមកយើងបានដែរ គឺតាមវិធីមួយណាក៏បាន:

- តាមបណ្តាញ នៅក្នុងវិបសាយ **humanservices.gov.au/feedback**
- ឬផ្ញើតាមសំបុត្រទៅ DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788។  
Canberra Business Centre ACT 2610

### យើងស្នើសុំលោកអ្នកឱ្យ:

- ផ្តល់ព័ត៌មានលម្អិតអំពីបណ្តឹងរបស់លោកអ្នក
- និយាយប្រាប់យើង អំពីលទ្ធផលដែលលោកអ្នកចង់បាន
- ផ្តល់លេខទូរស័ព្ទទាក់ទងមកឱ្យយើង
- មានការគោរព ហើយចេះគួរសម្បូរចំពោះយើង
- ផ្តល់ព័ត៌មានពេញលេញ ពិតត្រឹមត្រូវ ហើយទាន់ពេលវេលា

**បន្ទាប់ពីយើងទទួលបានបណ្តឹងរបស់លោកអ្នកហើយ យើងនឹង:**

- ឆ្លើយតបទៅលោកអ្នកវិញ ឲ្យបានឆាប់តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។ ជាទូទៅ យើងនឹងឆ្លើយតបទៅលោកអ្នកវិញក្នុងរង្វង់១០ថ្ងៃធ្វើការ។
- រក្សាលោកអ្នកឲ្យបានជ្រាបជាព័ត៌មានអំពីដំណើររឿងល្មើសនៃការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់លោកអ្នក ឬជម្រាបលោកអ្នកឲ្យបានដឹងប្រសិនបើយើងត្រូវការពេលបន្ថែមទៀត។

**ប្រសិនបើយើងពុំអាចដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់លោកអ្នកទេ**

លោកអ្នកអាចដាក់បណ្តឹង តាមវិធីមួយណាក៏បានដែរ:

- Commonwealth Ombudsman ពេលណាលោកអ្នកជឿជាក់ថា លោកអ្នកត្រូវបានគេប្រព្រឹត្តមកចំពោះលោកអ្នកដោយពុំ សមហេតុផលហើយពុំសមរម្យ
- Office of the Australian Information Commissioner ប្រសិនបើបណ្តឹងរបស់លោកអ្នកទាក់ទិននឹង ការចាត់ចែងនូវព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់លោកអ្នក។



# 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](https://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