

Safari ya Malalamiko Yako



na Mdamini wa Umma.

Safari ya Malalamiko Yako

Mdamini wa Umma umejitolea kuimarisha na kulinda haki, utu na maslahi ya wateja wetu. Mdamini wa Umma huthamini manufaa ya kushughulikia malalamiko kwa ufanisi.

Tunaamini kwamba unapaswa kuweza kutoa maoni (yote mazuri na mabaya) kuhusu huduma zetu na tunavyotoa huduma hizo.

Mdamini wa Umma

Simu: 1800 014 536

Barua pepe: complaints@pt.qld.gov.au

Tovuti: www.pt.qld.gov.au

Mahakama ya Kiraia na Utawala ya Queensland

Simu: 1300 753 228

Tovuti: www.qcat.qld.gov.au

Tume ya Haki za Binadamu

Simu: 1300 130 670

Barua pepe: enquiries@qhrc.qld.gov.au

Tovuti: www.qhrc.qld.gov.au

Mkaguzi Mkuu wa Queensland

Simu: 1800 068 908

Tovuti: www.ombudsman.qld.gov.au



1 Je, haufurahi na kitu fulani ambacho tumefanya?



Kila mtu ana haki ya kulalamika.

Malalamiko yanaweza kutolewa kwa mfanyakazi yeyote wa Mdamini wa Umma kwa njia ya mtu mwenyewe, barua pepe, barua au kutembelea tovuti yetu.

Unaweza pia kupiga simu yetu ya malalamiko kwa: au kututumia barua pepe kwa:



1800 014 536



complaints@pt.qld.gov.au



Wafanyakazi wetu watajitahidi kutatua malalamiko yako haraka iwezekanavyo.



Wafanyakazi wetu wanaweza kukusaidia kutoa malalamiko. Tafadhali utujulisha jinsi gani tunaweza kukusaidia.

Ikiwa ungetaka kusoma sera yetu ya usimamizi wa malalamiko ya wateja, utuulize kwa nakala au tembelea tovuti yetu kwa www.pt.qld.gov.au



2 Nini itatokea sasa baada ya kuwa nimelalamika?



Tutashughulikia malalamiko yako kwa siri.

Mfanyakazi anayeshughulikia malalamiko atatambua malalamiko yako ndani ya **SIKU 3 za kazi**.



Watathamini malalamiko yako na wanaweza kuwasiliana nawe kuuliza kupata maelezo zaidi.



Ikiwa malalamiko yapo nje ya eneo letu la sera ya malalamiko, huenda utapelekwa kwa shirika lingine.



Afisa atakagua maelezo yoyote ya faili, sera, taratibu na sheria yoyote ili kuelewa usuli wa hali hiyo.

3 Je, itachukua muda gani hadi kupata jibu?

Pengine kuna habari nyingi kwa afisa ya kushughulikia malalamiko kukagua.



Wakati tunapopata malalamiko yako, tutakujulisha katika **siku 3 za kazi** tunahitaji muda wa kiasi gani ili kujibu.

Kwa kawaida tunahitaji mpaka **SIKU 30 za kazi** ili kujibu malalamiko yako.

Kwa kawaida tunajibu malalamiko ya faragha katika **SIKU 45 za kazi**.



Ikiwa malalamiko yakichelewa kushughulikiwa, afisa atakujulisha.

4 Sifurahi na jibu hilo - niweze kufanya nini sasa?



Ikiwa haujaridhika na jibu la malalamiko yako, unaweza kuomba ukaguzi wa ndani katika **SIKU 20 za kazi**.

Tutakujulisha katika **SIKU 5 za kazi** ikiwa ukaguzi wa ndani utafanywa.

Tunalenga kumaliza ukaguzi wa ndani katika **SIKU 20 za kazi** - na tutakujulisha ikiwa tunahitaji muda mrefu zaidi wa kumalizika.

Ili kuzungumza chaguzi zako kwa ukaguzi wa ndani unaweza kupiga simu yetu ya malalamiko kwa 1800 014 536.



Ikiwa bado hauridhiki na matokeo ya ukaguzi wa ndani, unaweza kuwasiliana na **Mchunguzi Mkuu wa Queensland** ili kupata ukaguzi huru wa nje. Kupata habari zaidi piga simu kwa **1800 068 908** au tembelea tovuti yake www.ombudsman.qld.gov.au

Ikiwa umetoa malalamiko ya Haki ya Binadamu kwetu na haujapokea jibu katika **SIKU 45 za kazi**, au haufurahi na matokeo, unaweza kuwasiliana na **Tume ya Haki ya Binadamu** kwa **1300 130 670**.

Unaweza kuweka ombi kwa **Mahakama ya Kiraia na Utawala** kuuliza kupata ushauri, maelekezo au mapendekezo ya Mahakama kwa Mdamini wa Umma, au kuomba ukaguzi wa uteuzi wetu kuwa msimamizi. Maelezo zaidi yanapatikana kwa www.qcat.qld.gov.au

Tutakujulisha pia ikiwa kuna mtu mwingine ambaye unaweza kuwasiliana naye.