

Hành trình khiếu nại của quý vị



với Public Trustee

Hành trình Khiếu nại của Quý vị

Public Trustee cam kết củng cố và bảo vệ các quyền, nhân phẩm và lợi ích của khách hàng. Public Trustee đánh giá cao lợi ích của việc xử lý khiếu nại hiệu quả.

Chúng tôi tin rằng quý vị có thể nêu ý kiến phản hồi (cả tích cực lẫn tiêu cực) về các dịch vụ của chúng tôi cũng như cách cung cấp chúng.

Public Trustee

Điện thoại:
1800 014 536

Email:
complaints@pt.qld.gov.au

Trang mạng:
www.pt.qld.gov.au

Ủy ban Nhân quyền (Human Rights Commission)

Điện thoại:
1300 130 670

Email:
enquiries@qhc.qld.gov.au

Trang mạng:
www.qhc.qld.gov.au

Tòa tài phán Dân sự và Hành chính Queensland (Queensland Civil and Administrative Tribunal)

Điện thoại:
1300 753 228

Trang mạng:
www.qcat.qld.gov.au

Thanh tra bang Queensland (Queensland Ombudsman)

Điện thoại:
1800 068 908

Trang mạng:
www.ombudsman.qld.gov.au



1 Không hài lòng với điều chúng tôi đã làm?



Mọi người đều có quyền khiếu nại.

Quý vị có thể khiếu nại trực tiếp với bất kỳ nhân viên nào của Public Trustee, qua điện thoại, email, thư hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi.

Quý vị cũng có thể gọi đến đường dây khiếu nại của chúng tôi theo số:
hoặc gửi email cho chúng tôi tại:



1800 014 536



complaints@pt.qld.gov.au



Nhân viên của chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị trong thời gian sớm nhất.



Nhân viên của chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị khiếu nại. Hãy cho chúng tôi biết để chúng tôi có thể giúp quý vị một cách tốt nhất.

Nếu quý vị muốn đọc chính sách quản lý khiếu nại khách hàng của chúng tôi, vui lòng yêu cầu bản sao hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi tại www.pt.qld.gov.au



2 Tôi đã khiếu nại, điều gì hiện đang xảy ra?



Chúng tôi sẽ xử lý khiếu nại của quý vị một cách bảo mật.

Nhân viên xử lý khiếu nại sẽ xác nhận khiếu nại của quý vị trong vòng **3 ngày làm việc**.



Họ sẽ đánh giá khiếu nại của quý vị và có thể liên hệ với quý vị để hỏi thêm thông tin.



Nếu khiếu nại nằm ngoài phạm vi chính sách khiếu nại của chúng tôi, quý vị có thể được giới thiệu đến cơ quan khác.



Nhân viên sẽ xem xét mọi ghi chú, chính sách, thủ tục và luật pháp trong hồ sơ để hiểu rõ tình hình.

3 Bao lâu sau tôi sẽ nhận được trả lời?

Đôi khi có rất nhiều thông tin để nhân viên giải quyết khiếu nại xem xét.



Khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết trong vòng **3 ngày làm việc** về khoảng thời gian cần thiết để chúng tôi trả lời cho quý vị.

Thông thường chúng tôi cần tới **30 ngày làm việc** để trả lời khiếu nại của quý vị.

Chúng tôi thường phản hồi các khiếu nại về quyền riêng tư trong vòng **45 ngày làm việc**.



Nếu việc giải quyết khiếu nại của quý vị bị chậm trễ, nhân viên sẽ cho quý vị biết.

4 Tôi không hài lòng với câu trả lời — tôi có thể làm gì bây giờ?



Nếu quý vị không hài lòng với trả lời về khiếu nại của mình, quý vị có thể yêu cầu tái xét nội bộ trong vòng **20 ngày làm việc**.

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết trong vòng **5 ngày làm việc** nếu có thực hiện việc tái xét nội bộ.

Chúng tôi mong muốn hoàn thành việc tái xét nội bộ trong vòng **20 ngày làm việc** — và sẽ cho quý vị biết nếu chúng tôi cần thời gian lâu hơn.

Để thảo luận về các lựa chọn tái xét nội bộ, quý vị có thể gọi đến đường dây khiếu nại của chúng tôi **1800 014 536**.



Nếu quý vị vẫn không hài lòng với kết quả tái xét nội bộ, quý vị có thể liên hệ với **Thanh tra bang Queensland (Queensland Ombudsman)** để tái xét độc lập bên ngoài. Để biết thêm thông tin, hãy gọi số **1800 068 908** hoặc truy cập trang mạng của họ www.ombudsman.qld.gov.au

Nếu quý vị đã khiếu nại về Nhân quyền với chúng tôi và không nhận được phản hồi trong **45 ngày làm việc** hoặc không hài lòng với kết quả, quý vị có thể liên hệ với **Ủy ban Nhân quyền (Human Rights Commission)** theo số **1300 130 670**.

Quý vị có thể nộp đơn lên **Tòa tài phán Dân sự và Hành chính Queensland (Queensland Civil and Administrative Tribunal)** để tìm kiếm lời khuyên, chỉ dẫn hoặc đề xuất của Tòa án đối với Public Trustee hoặc yêu cầu tái xét việc chỉ định chúng tôi làm quản trị viên. Có thể xem thêm thông tin tại www.qcat.qld.gov.au

Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết nếu có người nào khác mà quý vị có thể liên hệ.