

您的投诉在公共信托机构的处理过程



您的投诉历程

公共信托机构致力于增强并维护客户的权利、尊严和利益。公共信托机构重视高效处理投诉带来的益处。

我们认为您应当能够对我们的服务以及我们提供服务的方式提出反馈(无论是正面还是负面的反馈)。

公共信托机构 (Public Trustee)

电话：
1800 014 536
电子邮箱：
complaints@pt.qld.gov.au
网站：
www.pt.qld.gov.au

昆士兰州民事行政仲裁庭 (Queensland Civil and Administrative Tribunal)

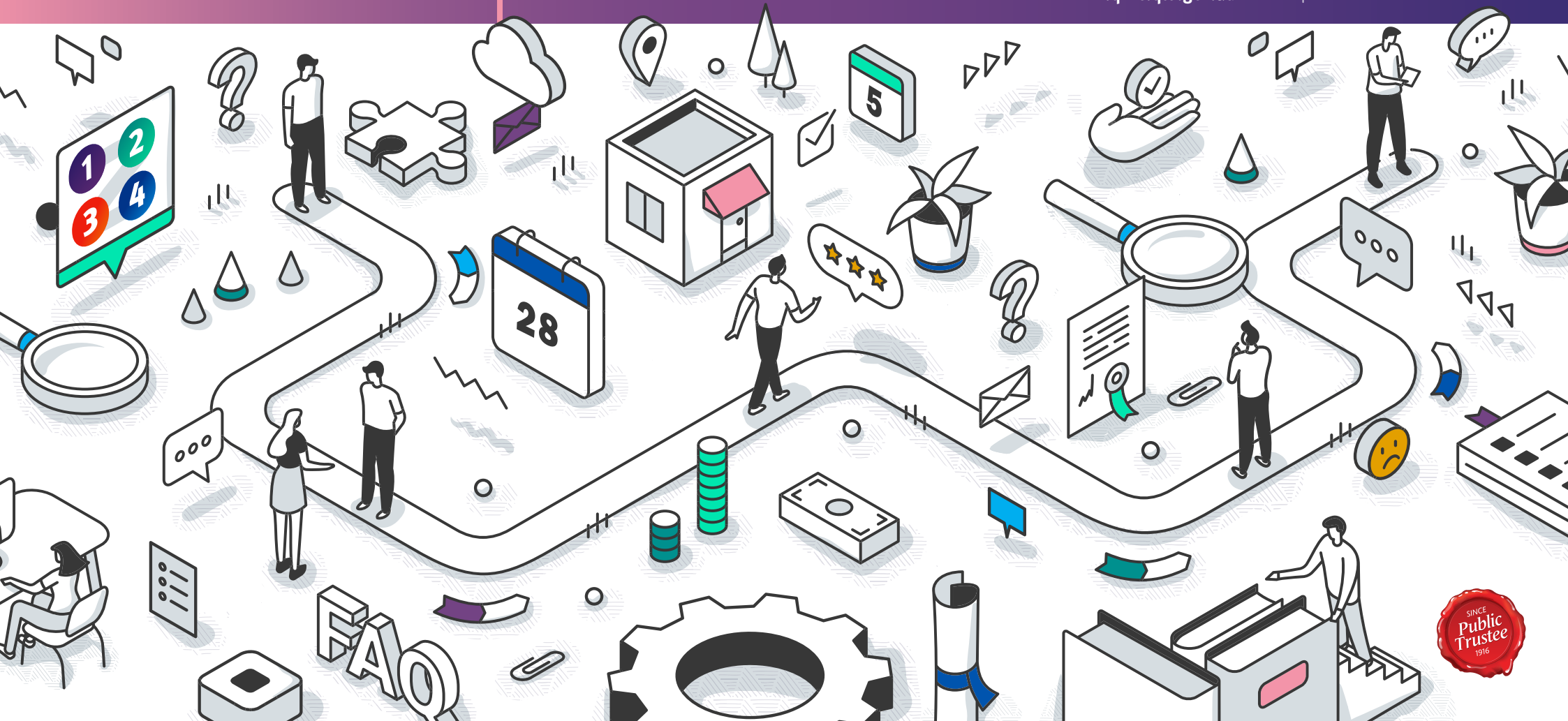
电话：
1300 753 228
网站：
www.qcat.qld.gov.au

人权委员会 (Human Rights Commission)

电话：
1300 130 670
电子邮箱：
enquiries@qhrc.qld.gov.au
网站：
www.qhrc.qld.gov.au

昆士兰州申诉专员处 (Queensland Ombudsman)

电话：
1800 068 908
网站：
www.ombudsman.qld.gov.au



1 对我们的做法感到不满?



每个人都有提出投诉的权利。

您可以通过线下、电话、电子邮件、书信或访问网站的方式，向公共信托机构的任何工作人员提出投诉。

您还可以拨打投诉热线：

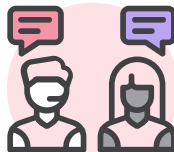


1800 014 536

或发送电子邮件至：



complaints@pt.qld.gov.au



我们的工作人员将尽快解决您的投诉。



我们的工作人员可以协助您进行投诉。请告诉我们如何能为您提供最好的帮助。

如需阅读我们的客户投诉管理政策，请向我们索要一份副本，或请访问我们的网站：
www.pt.qld.gov.au



2 提交投诉后会发生什么?



我们将对您的投诉进行保密处理。

负责处理投诉的工作人员将在3个工作日内确认收到您的投诉。



工作人员将评估您的投诉，并可能与您联系，向您寻求更多信息。



如果您提出的投诉超出了我们的投诉处理政策范围，我们可能会将您转介至其他机构。



负责人员将审查所有文件记录、政策、程序和立法，以了解情况背景。

3 多久才能收到答复?

有时，投诉处理人员需要审查大量信息。



收到您的投诉后，我们会在3个工作日内告知您作出答复的所需时长。

我们通常需要最多30个工作日来对您的投诉作出答复。

我们通常会在45个工作日内对隐私相关的投诉作出答复。



如果处理您的投诉出现延误，负责人员会通知您。

4 我对答复不满意——我该怎么办?



如果您对投诉的答复不满意，您可以在20个工作日内申请内部审查。

我们将在5个工作日内通知您是否进行内部审查。

我们的目标是在20个工作日内完成内部审查，如果需要更长时间，我们会及时通知您。

如需讨论内部审查的选择，请拨打投诉热线
1800 014 536。



如果您对内部审查的结果仍不满意，您可以向昆士兰州申诉专员处 (Queensland Ombudsman) 申请进行独立的外部审查。如需了解详情，请致电 1800 068 908 或访问申诉专员处网站 www.ombudsman.qld.gov.au

如果您向我们提交了人权相关的投诉，但在45个工作日内没有收到回复，或对处理结果不满意，您可以拨打 1300 130 670 联系人权委员会。

您可以向昆士兰州民事与行政仲裁庭提交申请，请求仲裁庭就公共信托机构的事务提供意见、指示或建议，或申请对我们作为管理人的委任进行审查。详情请见 www.qcat.qld.gov.au

如果还有其他反馈渠道，我们也会通知您。