Filipino

Ang Pagproseso ng iyong Reklamo

sa Public Trustee

Ang Pagproseso ng Iyong Reklamo

Ang Public Trustee ay nakatuon sa pagpapahusay at pagprotekta sa mga karapatan, dignidad at kapakanan ng aming mga kostumer. Pinahahalagahan ng Public Trustee ang mga benepisyo ng mahusay na paghawak ng reklamo.

Naniniwala kami na dapat kang makapagbigay ng komento (positibo man o negatibo) tungkol sa aming mga serbisyo at sa paraan ng pagbibigay namin ng mga ito.

Public Trustee
Telepono:
1800 014 536
Email:
complaints@pt.qld.gov.au
Website:
www.pt.qld.gov.au

Queensland Civil and Administrative Tribunal
Telepono:
1300 753 228
Website:
www.qcat.qld.gov.au

Human Rights Commission
Telepono: **1300 130 670**
Email:
enquiries@qhrc.qld.gov.au
Website:
www.qhrc.qld.gov.au

Queensland Ombudsman
Telepono:
1800 068 908
Website:
www.ombudsman.qld.gov.au

1 Hindi nasiyahan sa isang bagay na nagawa namin?

Lahat ay may karapatang magreklamo.

Ang isang reklamo ay maaaring gawin sa sinumang empleyado ng Public Trustee nang harapan, sa pamamagitan ng telepono, email, sulat o sa pamamagitan ng pagbisita sa aming website.

Maaari mo ring tawagan ang aming linya ng telepono para sa mga reklamo sa: **1800 014 536**

o mag-email sa amin sa: **complaints@pt.qld.gov.au**

Sisikapin ng aming kawani na lutasin ang iyong reklamo sa lalong madaling panahon.

Matutulungan ka ng aming mga kawani sa paggawa ng reklamo. Mangyaring ipaalam sa amin kung paano kami pinakamahusay na makakatulong sa iyo.

Kung gusto mong basahin ang aming patakaran sa pamamahala ng reklamo ng kostumer, mangyaring humingi ng kopya o bisitahin ang aming website sa **www.pt.qld.gov.au**

PATAKARAN

2 Anong mangyayari ngayong nakapagreklamo na ako?

Tatatratuhin naming kumpidensyal ang iyong reklamo.

Tatanggapin ng isang kawani na humahawak ng mga reklamo ang iyong reklamo sa loob ng **3 araw ng trabaho**.

Susuriin nila ang iyong reklamo at maaaring makipag-ugnayan sa iyo upang humingi ng karagdagang impormasyon.

Kung ang reklamo ay nasa labas ng saklaw ng aming patakaran sa mga reklamo, maaari kang isangguni sa ibang ahensya.

Rerebyuhin ng opisyal ang anumang mga tala sa file, mga patakaran, pamamaraan at batas upang maunawaan ang kabuuan ng sitwasyon.

3 Gaano katagal bago ako makakatanggap ng sagot?

Kung minsan, maraming impormasyong kailangang rebyuhin ang opisyal na humahawak ng mga reklamo.

45

Kapag natanggap namin ang iyong reklamo, ipapaalam namin sa iyo sa loob ng **3 araw ng trabaho** ang kailangan naming panahon upang tumugon.

Karaniwang kailangan namin ng hanggang sa **30 araw ng trabaho** upang tumugon sa iyong reklamo.

Karaniwan kaming tumutugon sa mga reklamo tungkol sa pribasya sa loob ng **45 araw ng trabaho**.

Kung maaantala ang paghawak ng iyong reklamo, ipapaalam ito sa iyo ng opisyal.

4 Hindi ako nasiyahan sa sagot — ano ang magagawa ko ngayon?

Kung hindi ka nasiyahan sa tugon sa iyong reklamo, maaari kang humiling ng panloob na pagrebyu (internal review) sa loob ng **20 araw ng trabaho**.

Ipapaalam namin sa iyo sa loob ng **5 araw ng trabaho** kung magsasagawa ng isang panloob na pagrebyu.

Nilalayon naming makumpleto ang panloob na pagrebyu sa loob ng **20 araw ng trabaho** — at ipapaalam sa iyo kung kailangan namin ng mas matagal pa.

Upang talakayin ang iyong mga opsyon para sa isang panloob na pagrebyu, maaari kang tumawag sa aming linya ng telepono para sa mga reklamo sa 1800 014 536.

QUEENSLAND OMBUDSMAN
Standing for fairness

Kung hindi ka pa rin nasisiyahan sa kinalabasan ng panloob na pagrebyu, maaari kang makipag-ugnayan sa **Queensland Ombudsman** para sa isang independiyenteng panlabas na pagrebyu. Para sa karagdagang impormasyon, tumelepono sa **1800 068 908** o bisitahin ang kanilang website **www.ombudsman.qld.gov.au**

Kung nagreklamo ka sa amin tungkol sa mga Karapatang Pantao at hindi ka nakatanggap ng tugon sa loob ng **45 araw ng trabaho**, o hindi ka nasiyahan sa kinalabasan, maaari kang makipag-ugnayan sa **Human Rights Commission** sa **1300 130 670**.

Maaari kang gumawa ng aplikasyon sa**Queensland Civil at Administrative Tribunal** na humihingi ng payo, mga direksyon o rekomendasyon ng Tribunal sa Public Trustee, o humihiling na rebyuhin ang pagkahirang sa amin bilang tagapangasiwa. Ang karagdagang impormasyon ay matatagpuan sa **www.qcat.qld.gov.au**

Ipapaalam din namin sa iyo kung may iba pang tao na maaari mong makontak.