

1 Vous n'êtes pas satisfait du résultat ?



Tout le monde a le droit de déposer plainte.

Une plainte peut être déposée auprès de n'importe quel employé du Curateur Public (Public Trustee) en personne, par téléphone, par e-mail, par courrier ou sur le site Web.

Vous pouvez également appeler la ligné dédiée aux plaintes au :
ou nous envoyer un e-mail à :



1800 014 536



complaints@pt.qld.gov.au



Notre personnel s'efforcera de résoudre votre plainte le plus vite possible.



Notre personnel peut vous aider à déposer votre plainte. S'il vous plaît dites-nous comment nous pouvons vous aider.

Si vous souhaitez lire notre politique de gestion des plaintes, veuillez demander une copie ou consulter notre site Web au www.pt.qld.gov.au



2 Que se passe-t-il une fois que j'ai déposé une plainte ?



Votre plainte sera traitée de manière confidentielle.

Un membre du personnel en charge des plaintes confirmera réception de votre plainte dans les **3 jours ouvrables**.



Ils examineront votre plainte et pourront vous contacter pour obtenir plus d'informations.



Si la plainte n'entre pas dans le champ d'application de notre politique en matière de plaintes, vous pouvez être orienté vers une autre agence.



L'agent examinera les notes du dossier, les politiques, les procédures et la législation pour comprendre le contexte de la situation.

3 Combien de temps faut-il pour obtenir une réponse ?

Il arrive que l'agent en charge des plaintes ait beaucoup d'informations à revoir.



Lorsque nous recevons votre plainte, nous vous informerons dans les **3 jours ouvrables** du temps dont nous avons besoin pour répondre.

Nous avons généralement besoin de **30 jours ouvrables** pour répondre à votre plainte.

Nous répondons généralement aux plaintes relatives à la confidentialité dans les **45 jours ouvrables**.



S'il y a un retard dans le traitement de votre plainte, l'agent vous en informera.

4 Je ne suis pas satisfait de la réponse. Que puis-je faire ?



Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre plainte, vous pouvez demander un examen interne dans les **20 jours ouvrables**.

Nous vous informerons dans les **5 jours ouvrables** si nous effectuerons un examen interne.

Nous faisons notre possible pour que l'examen interne soit effectué dans les **20 jours ouvrables** et vous informerons si nous avons besoin de plus de temps.

Pour connaître les options qui s'offrent à vous pour un examen interne, vous pouvez appeler notre ligne dédiée aux plaintes au 1800 014 536.



Si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat de l'examen interne, vous pouvez contacter le **Queensland Ombudsman (le Médiateur du Queensland)** pour un examen externe indépendant. Pour plus d'informations, téléphonez au **1800 068 908** ou consultez leur site Web www.ombudsman.qld.gov.au

Si vous avez déposé une plainte sur les Droits de L'Homme auprès de nos services et que vous n'avez pas reçu de réponse dans les **45 jours ouvrables**, ou que vous n'êtes pas satisfait du résultat, vous pouvez contacter la **Commission pour les Droits de L'Homme** au **1300 130 670**.

Vous pouvez saisir le **Queensland Civil and Administrative Tribunal (Tribunal Civil et Administratif du Queensland)** pour lui demander des conseils, des directives ou des recommandations à l'intention du Curateur Public (Public Trustee), ou pour demander un examen de notre désignation en tant qu'administrateur. Plus d'informations sont disponibles sur www.qcat.qld.gov.au

Nous vous indiquerons également si vous pouvez contacter quelqu'un d'autre.