

向公共信託人提出投訴的過程



投訴過程

公共信託人 (Public Trustee) 致力於加強和保障客戶的權利、尊嚴和利益。公共信託人重視有效處理投訴的好處。

我們相信您應該能夠對我們的服務以及我們提供服務的方式提供反饋 (不論是正面和負極的反饋)。

公共信託人

電話：
1800 014 536
電郵：
complaints@pt.qld.gov.au
網址：
www.pt.qld.gov.au

昆士蘭州民事和行政法庭

電話：
1300 753 228
網址：
www.qcat.qld.gov.au

人權委員會

電話：
1300 130 670
電郵：
enquiries@qhrc.qld.gov.au
網址：
www.qhrc.qld.gov.au

昆士蘭州申訴專員

電話：
1800 068 908
網址：
www.ombudsman.qld.gov.au



1 對我們的服務感到不滿意？



每個人都有權提出投訴。

您可通過以下方式親自向公共信托人的職員提出投訴，包括：電話、電郵、信件或瀏覽我們的網站。

您亦可以致電我們的投訴熱線：



1800 014 536

或傳送電郵至：



complaints@pt.qld.gov.au



我們的職員會盡快解決您的投訴。



我們的職員能協助您提出投訴。請知會我們予以最好的幫助。

如果您想閱覽我們的客戶投訴管理政策，請向職員索取副本或瀏覽我們的網站 www.pt.qld.gov.au



2 提出投訴後會怎樣？



我們將對您的投訴予以保密。

處理投訴的職員將會在 3 個工作天內確認您的投訴。



他們會評估您的投訴，並可能與您聯繫以獲取更多信息。



如果投訴超出了我們的投訴政策範圍，您可能被轉介到其他機構。



職員將審閱所有檔案紀要、政策、程序和法例，以了解投訴情況的背景。

3 我需要多久才能得到答覆？

處理投訴的職員有時需要查閱大量資料。



當我們收到您的投訴時，我們會在 3 個工作日內通知您我們需要多長時間做出回覆。

我們通常需要最多 30 個工作日來回覆您的投訴。

我們通常會在 45 個工作天內回覆有關私隱的投訴。



如果在處理您的投訴時出現延誤，職員將會通知您。

4 我對投訴結果感到不滿意，現在可以怎麼辦呢？



如對投訴的答覆感到不滿意，您可以要求在 20 個工作日內進行內部審查。

如果需要進行內部審查，我們會在 5 個工作日內通知您。

我們的目標是在 20 個工作日內完成內部審查。如果需要更長時間，我們將會通知您。

如想討論是否進行內部審查，您可以致電我們的投訴熱線 1800 014 536。



如果您對內部審查的結果仍然感到不滿意，您可以聯絡昆士蘭州申訴專員進行獨立的外部審查。如欲查詢更多資訊，請致電 1800 068 908 或瀏覽 www.ombudsman.qld.gov.au

如果您已向我們提出有關人權的投訴，但在 45 個工作日內仍未收到任何回覆，或對結果感到不滿意，您可以致電 1300 130 670 與人權委員會聯絡。

您可以向昆士蘭州民事和行政法庭提出申請，尋求法庭對公共受託人的意見、指示或建議，或要求審查我們作為管理人的職務。可在以下網站 www.qcat.qld.gov.au 找到更多資訊

我們亦會讓您知道是否有其他人可以聯絡。