

1 ¿Le disgusta algo que hemos hecho?



Todas las personas tienen derecho a presentar una queja.

Se puede presentar una queja a cualquier empleado del Fideicomisario Público en persona, por teléfono, correo electrónico, carta o en nuestro sitio web.

También puede llamar a nuestra línea de reclamos al:



1800 014 536



complaints@pt.qld.gov.au



Nuestro personal intentará solucionar su reclamo lo antes posible.



Nuestro personal puede ayudarle a presentar una queja. Háganos saber cuál es la mejor manera de ayudarle.

Si desea leer nuestra política de gestión de quejas de clientes, solicite una copia o visite nuestro sitio web en www.pt.qld.gov.au



2 ¿Qué pasa ahora que he presentado una queja?



Trataremos su queja de forma confidencial.

Un miembro del personal que gestiona las quejas confirmará que recibió su reclamo dentro de **3 días laborables**.



Ellos evaluarán su queja y podrán comunicarse con usted para solicitar más información.



Si el reclamo queda fuera del alcance de nuestra política de quejas, es posible que lo deriven a otra entidad.



El funcionario revisará las notas del expediente, las políticas, los procedimientos y la legislación para comprender los antecedentes de la situación.

3 ¿En cuánto tiempo obtendré una respuesta?

A veces hay mucha información que el funcionario encargado de la gestión de quejas debe revisar.



Cuando recibamos su queja, le haremos saber dentro de **3 días laborables** cuánto tiempo necesitamos para responder.

Normalmente necesitamos hasta **30 días laborables** para responder a su queja.

Por lo general, respondemos a quejas sobre privacidad dentro de **45 días laborables**.



El funcionario le informará si hay un retraso en la gestión de su queja.

4 No estoy satisfecho con la respuesta. ¿Qué puedo hacer ahora?



Si no está satisfecho con la respuesta a su queja, puede solicitar una revisión interna dentro de **20 días laborables**.

Dentro **5 días laborables**, le haremos saber si se realizará una revisión interna.

Nuestro objetivo es completar la revisión interna dentro de **20 días laborables**, y le avisaremos si necesitamos más tiempo.

Para analizar sus opciones para una revisión interna, puede llamar a nuestra línea de quejas al 1800 014 536.



Si aún no está satisfecho con el resultado de la revisión interna, puede comunicarse con el Defensor del Pueblo de Queensland (Ombudsman) para una revisión externa independiente. Para más información llame al 1800 068 908 o visite www.ombudsman.qld.gov.au

Si nos ha presentado una denuncia de Derechos Humanos y no ha recibido respuesta en **45 días laborables** o no está satisfecho con el resultado, puede llamar a la **Comisión de Derechos Humanos** al 1300 130 670.

Puede presentar una solicitud al **Tribunal Civil y Administrativo de Queensland** para solicitar consejos, instrucciones o recomendaciones del Tribunal al Fideicomisario Público, o buscar una revisión de nuestro nombramiento como administrador. Puede encontrar más información en www.qcat.qld.gov.au

También le informaremos si hay alguien más con quien se pueda comunicar.