



## 1 Не задоволені нашою роботою?



Кожен має право скаржитися.

Скаргу можна подати будь-якому державному повіреному (Public Trustee) особисто, по телефону, надіславши електронне повідомлення або листа, або через наш вебсайт.

Ви також можете зателефонувати на нашу лінію скарг:



1800 014 536



complaints@pt.qld.gov.au



Наші службовці постараються розглянути вашу скаргу якомога швидше.



Наші службовці можуть допомогти вам подати скаргу. Будь-ласка, дайте нам знати, якщо вам потрібно більше допомоги.

Якщо ви хочете ознайомитися з нашою політикою розгляду скарг клієнтів, будь-ласка, попросіть надати вам копію у роздрукованому вигляді або відвідайте наш вебсайт [www.pt.qld.gov.au](http://www.pt.qld.gov.au)



## 2 Що відбувається після подачі скарги?



Вашу скаргу буде розглянуто конфіденційно.

Службовець, який розглядає скарги, підтвердить отримання вашої скарги протягом **3 робочих днів**.



Вони розглянуть вашу скаргу і можуть зв'язатися з вами, щоб запросити більше інформації.



Якщо скарга виходить за рамки нашої політики скарг, ми можемо направити вас до іншого агентства.



Службовець перегляне будь-які примітки до файлів, політики, процедури та законодавство, щоб зрозуміти цілісну картину ситуації.

## 3 Коли я отримаю відповідь?

Іноді спеціалісту з розгляду скарг необхідно переглянути багато інформації.



Після отримання вашої скарги, ми повідомимо вас протягом **3 робочих днів**, скільки часу нам потрібно на розгляд.

Зазвичай, нам потрібно до **30 робочих днів**, щоб надати відповідь на вашу скаргу.

Зазвичай, ми відповідаємо на скарги щодо порушення конфіденційності протягом **45 робочих днів**.



Якщо виникне затримка у розгляді вашої скарги, наш службовець вас про це повідомить.

## 4 Мене не влаштовує відповідь — що мені тепер робити?



Якщо вас не влаштовує відповідь щодо вашої скарги, ви можете подати запит на внутрішній перегляд справи протягом **20 робочих днів**.

Ми повідомимо вас протягом **5 робочих днів**, якщо буде внутрішній перегляд справи.

Ми прагнемо завершити внутрішній перегляд справи протягом **20 робочих днів** і повідомимо вас, якщо нам знадобиться більше часу.

Щоб обговорити ваші варіанти внутрішнього перегляду справи, ви можете зателефонувати на нашу лінію скарг за номером 1800 014 536.



Якщо ви знову не задоволені результатами внутрішнього перегляду справи, ви можете звернутися до **Омбудсмена Квінсленду** для зовнішнього незалежного перегляду. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте за номером **1800 068 908** або відвідайте наш вебсайт [www.ombudsman.qld.gov.au](http://www.ombudsman.qld.gov.au)

Якщо ви подали скаргу щодо прав людини та не отримали відповіді протягом **45 робочих днів**, або ви незадоволені результатом, ви можете зв'язатися з **Комісією з прав людини** за номером **1300 130 670**.

Ви можете подати заяву до **цивільного та адміністративного трибуналу** штату Квінсленд, щоб отримати пораду, вказівки чи рекомендації щодо державного повіреного (Public Trustee) або переглянути наше призначення як адміністратора. Більше інформації можна знайти на сайті [www.qcat.qld.gov.au](http://www.qcat.qld.gov.au)

Ви також будете повідомлені, якщо можна буде зв'язатися ще з кимось.