



## 1 آیا از کدام کاری که ما انجام داده ایم راضی نیستید؟

شکایت کردن حق همه است.



یک شکایت را می‌توانید به هر کدام از کارمندان متولی عمومی به صورت حضوری، از طریق تلفون، ایمیل، مکتوب یا از طریق بازدید از وب سایت ما تسلیم کنید.

شما همچنان می‌توانید به  
نمره تلفون یا ایمیل آدرس  
بخش شکایات ما با  
جزئیات ذیل تماس برقرار کنید:

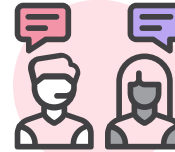
1800 014 536



complaints@pt.qld.gov.au



کارمندان ما در ارائه یک شکایت با شما کمک خواهند کرد. لطفاً به ما اطلاع دهید که ما به بهترین نحو می‌توانیم به شما کمک کنیم.



کارمندان ما تلاش خواهند کرد تا به شکایت تان در اسرع وقت رسیدگی کنند

اگر می‌خواهید پالیسی مدیریت شکایت مشتریان ما را بخوانید، لطفاً درخواست یک کپی نموده یا از وب سایت ما به نشانی [www.pt.qld.gov.au](http://www.pt.qld.gov.au) بازدید کنید.



پالیسی

## 2 حالا که من شکایت کرده‌ام چی خواهد شد؟

ما به شکایت تان به صورت محرمانه رسیدگی خواهیم کرد.



یکی از کارمندان که در بخش مدیریت شکایات کار میکند، دریافت شکایت شما را در مدت **3 روز کاری تایید خواهد کرد.**



آنها شکایت تانرا ارزیابی نموده و شاید برای کسب معلومات بیشتر با شما تماس بگیرند.



اگر شکایت خارج از محدوده پالیسی شکایات ما باشد، شاید به سازمان دیگری ارجاع شوید.



افسر مربوطه هرگونه یادداشت دوسیه، پالیسی‌ها، طرزالعمل‌ها و مقررات را جهت درک نمودن پیشینه این موضوع مورد بررسی قرار خواهد داد.

## 3 چی قدر وقت می‌گیرد تا یک جواب دریافت کنیم؟

بعضی اوقات معلومات زیادی موجود است تا افسر رسیدگی به شکایت آنرا بررسی کند.



وقتیکه شکایت تان به دست ما رسید، در مدت **3 روز کاری** به شما خواهیم گفت که برای جواب دادن به چی قدر وقت نیاز داریم.

ما به صورت عادی به **30 روز کاری** نیاز داریم تا به شکایت تان رسیدگی کنیم.

ما به صورت عادی به شکایات حریم خصوصی در بین **45 روز کاری** رسیدگی می‌کنیم.



اگر در رسیدگی به شکایت تان تاخیری وجود داشته باشد، افسر مربوطه به شما اطلاع خواهد داد.

## 4 من از نتیجه بدست آمده راضی نیستم -- حالا چی کار می‌توانم؟

اگر از نتیجه بدست آمده در مورد شکایت تان راضی نیستید، می‌توانید در بین **20 روز کاری تقاضای یک بررسی داخلی کنید.**



در صورتیکه یک بررسی داخلی صورت بگیرد، ما در بین **5 روز کاری** شما را اطلاع خواهیم داد.

هدف ما این است که این بررسی داخلی را در بین **20 روز کاری** تکمیل کنیم -- و اگر به وقت بیشتر نیاز داشتیم به شما اطلاع خواهیم داد.

برای بحث در مورد  
گزینه‌های بررسی  
داخلی تان می‌توانید  
به خط شکایات ما به  
نمره 1800 014 536  
زنگ بزنید



اگر هنوز هم از نتیجه این بررسی داخلی راضی نیستید، می‌توانید جهت یک بررسی مستقل بیرونی با **بازرس کوئینزلند** تماس بگیرید. برای کسب معلومات بیشتر به نمره **1800 068 908** زنگ بزنید یا به وب سایت [www.ombudsman.qld.gov.au](http://www.ombudsman.qld.gov.au) مراجعه کنید

اگر شما یک شکایت حقوق بشر با ما ارائه کرده اید و در بین **45 روز کاری جوابی دریافت نکرده اید**، یا از نتیجه آن راضی نیستید، می‌توانید به **کمیسیون حقوق بشر** به نمره **1300 130 670** تماس بگیرید.

شما می‌توانید یک درخواستی به **محکمه مدنی و اداری کوئینزلند** ارائه دهید و برای مشاوره، دستورالعمل‌ها یا توصیه‌های محکمه به متولی عمومی درخواست کنید، یا درخواست بررسی برای انتصاب ما به‌عنوان متولی را داشته باشید. معلومات بیشتر را می‌توان از نشانی زیر پیدا کرد [www.qcat.qld.gov.au](http://www.qcat.qld.gov.au)

اگر کسی دیگری باشد که شما بتوانید تماس بگیرید شما را خبر خواهیم کرد.