



# 1 Hindi nasiyahan sa isang bagay na nagawa namin?



Lahat ay may karapatang magreklamo.

Ang isang reklamo ay maaaring gawin sa sinumang empleyado ng Public Trustee nang harapan, sa pamamagitan ng telepono, email, sulat o sa pamamagitan ng pagbisita sa aming website.

Maaari mo ring tawagan ang aming linya ng telepono para sa mga reklamo sa: o mag-email sa amin sa:



1800 014 536



complaints@pt.qld.gov.au



Sisikapin ng aming kawani na lutasin ang iyong reklamo sa lalong madaling panahon.



Matutulungan ka ng aming mga kawani sa paggawa ng reklamo. Mangyaring ipaalam sa amin kung paano kami pinakamahusay na makakatulong sa iyo.

Kung gusto mong basahin ang aming patakaran sa pamamahala ng reklamo ng kostumer, mangyaring humingi ng kopya o bisitahin ang aming website sa [www.pt.qld.gov.au](http://www.pt.qld.gov.au)



# 2 Anong mangyayari ngayong nakapagreklamo na ako?



Tatratuhin naming kumpidensyal ang iyong reklamo.

Tatangapin ng isang kawani na humahawak ng mga reklamo ang iyong reklamo sa loob ng **3 araw ng trabaho**.



Susuriin nila ang iyong reklamo at maaaring makipag-ugnayan sa iyo upang humingi ng karagdagang impormasyon.



Kung ang reklamo ay nasa labas ng saklaw ng aming patakaran sa mga reklamo, maaari kang isangguni sa ibang ahensya.



Rerebyuhin ng opisyal ang anumang mga tala sa file, mga patakaran, pamamaraan at batas upang maunawaan ang kabuuan ng sitwasyon.

# 3 Gaano katagal bago ako makakatanggap ng sagot?

Kung minsan, maraming impormasyong kailangan rebyuhin ang opisyal na humahawak ng mga reklamo.



Kapag natanggap namin ang iyong reklamo, ipapaalam namin sa iyo sa loob ng **3 araw ng trabaho** ang kailangan naming panahon upang tumugon.

Karaniwang kailangan namin ng hanggang sa **30 araw ng trabaho** upang tumugon sa iyong reklamo.

Karaniwan kaming tumutugon sa mga reklamo tungkol sa pribasya sa loob ng **45 araw ng trabaho**.



Kung maaantala ang paghawak ng iyong reklamo, ipapaalam ito sa iyo ng opisyal.

# 4 Hindi ako nasiyahan sa sagot – ano ang magagawa ko ngayon?



Kung hindi ka nasiyahan sa tugon sa iyong reklamo, maaari kang humiling ng panloob na pagrebyu (internal review) sa loob ng **20 araw ng trabaho**.

Ipapaalam namin sa iyo sa loob ng **5 araw ng trabaho** kung magsasagawa ng isang panloob na pagrebyu.

Nilalayan naming makumpleto ang panloob na pagrebyu sa loob ng **20 araw ng trabaho** — at ipapaalam sa iyo kung kailangan namin ng mas matagal pa.

Upang talakayin ang iyong mga opsyon para sa isang panloob na pagrebyu, maaari kang tumawag sa aming linya ng telepono para sa mga reklamo sa 1800 014 536.



Kung hindi ka pa rin nasisiyahan sa kinalabasan ng panloob na pagrebyu, maaari kang makipag-ugnayan sa **Queensland Ombudsman** para sa isang independiyenteng panlabas na pagrebyu. Para sa karagdagang impormasyon, tumelepono sa **1800 068 908** o bisitahin ang kanilang website [www.ombudsman.qld.gov.au](http://www.ombudsman.qld.gov.au)

Kung nagreklamo ka sa amin tungkol sa mga Karapatang Pantao at hindi ka nakatanggap ng tugon sa loob ng **45 araw ng trabaho**, o hindi ka nasiyahan sa kinalabasan, maaari kang makipag-ugnayan sa **Human Rights Commission** sa **1300 130 670**.

Maaari kang gumawa ng aplikasyon sa **Queensland Civil at Administrative Tribunal** na humihingi ng payo, mga direksyon o rekomendasyon ng Tribunal sa Public Trustee, o humihiling na rebyuhin ang pagkahirang sa amin bilang tagapangasiwa. Ang karagdagang impormasyon ay matatagpuan sa [www.qcat.qld.gov.au](http://www.qcat.qld.gov.au)

Ipapaalam din namin sa iyo kung may iba pang tao na maaari mong makontak.