

解决投诉 解除顾虑 简介 (Chinese)

本简介包括如下内容

您有权要求我们聆听您指出的关于我们的问题并给您答复，本简介将着重向您解释：

您的顾虑怎样才能被听到？ 您可以口头告诉我们的工作人员，或者以书面形式说明

我们将如何应 收到您的顾虑之后，我们 对？ 采取的措施步骤

您如何提出投诉？

如果您对公共监护人办公室的联系人有所顾虑，请打电话与我们详谈。之后如果您想提出投诉，请遵从如下步骤。

如果可能的话以书面的形式联系我们

您可以通过如下形式向公共监护人办公室提出正式投诉：

- 写信或电子邮件
- 电话或传真
- 预约到达尔文或爱丽丝泉办公室跟我们面谈
- 填写我们网站上的表格。

您的投诉最好是以书面形式提交，这样可以帮助我们更准确的掌握投诉的性质。如果您不能以书面形式递交，我们的工作人员可以帮助您。

请包含我们需要的所有信息

为了方便我们更好的处理您的投诉，请提供尽可能多的证据，例如：

- 发生了什么？
- 发生的时间和地点
- 涉及到什么人？
- 您希望得到什么结果？

如果您对我们做的决定不满意，您可以要求对其进行重审，详细信息请见下一页。

我们会怎么做？

在收到您投诉的十天之内，我们会以信件的方式告知您我们收到了您的投诉，并在信件中一并解释处理投诉的过程。

信件中会包括处理您投诉的工作人员的联系方式。

审视您投诉的问题

收到您的投诉之后，我们会：

- 认清投诉的始末并清楚的记录下来
- 决定采取什么行动。

如果有必要的话，我们会采取行动

如果需要采取后续行动，我们会：

- 1 收集并查看文件或证据
- 2 从其他人那里获取并记录信息，例如：对他们进行问话
- 3 分析我们获得的信息。

我们可能会联系您、相关人员或其他人获取更多信息。

告知您结果

我们将决定是否支持、部分支持或拒绝您的投诉。我们会告知我方的决定，如果有后续行动我们会一并告知。

我们的目标是在 30 天之内完成所有调查，复杂的案例可能需要的的时间更长，如果需要更长时间我们会通知您。

如果您对我们的处理结果不满意，您可以致电北领地健康与社区服务投诉管理委员会 (Northern Territory Health and Community Services Complaints Commission)，电话：1800 004 474。

重审公共监护人的决定 简介 (Chinese)

本简介包括如下内容

如果您不同意我们的决定，
该怎么做法？

要求一份‘决定原因陈述’或重审

我们如何重审某个决定？

如果您要求重审，我们会采取的措施步骤

如果您不满意我们所做的决定，您可以做什么？

如果您不同意公共监护人办公室做的某个决定，您可以要求获取关于所做决定的更多信息，请注意这有别于投诉。

要求一份‘决定原因陈述’

决定原因陈述写明了我们做出如是决定所考虑的方方面面，例如：

- 我们跟谁谈话以及他们的观点
- *成年人监护权法 2016* 的法律要求
- 监护权申请对象的最佳利益
- 最没有限制性的选项。

我们会在收到您的诉求之后的 28 天之内将决定原因陈述邮寄给您。

要求重审我们的决定

如果上述决定原因陈述不能解决您的疑虑，您可以申请重审我们的决定。必须以书面形式递交申请，并写明：

- 为什么您认为我们的决定是错的或有所欠缺
- 需要考虑其它哪些重要因素？
- 您期待的结果是什么？

重审会发生什么？

确认重审

我们的一位资深经理会考虑您的要求，继而决定是否重审。

我们会在收到您重审要求的 10 天之内书面告诉您接下来会发生什么。

告知您结果

我们的一位从来未涉及到您的案例之中的资深工作人员会重审所做的决定。之后他/她会给公共监护人准备一份报告，由公共监护人决定是否接受、更改或拒绝这位重审工作人员的建议。

之后我们会以书面形式告知您结果。我们的目标是在 30 天之内完成所有重审，复杂的案例可能需要的时间更长，如果需要更长时间我们会通知您。

继续上诉

如果您对重审的结果还有异议，请致电北领地民事及行政仲裁庭，电话：1800 604 622。

公共监护人办公室 联系方式



1800 810 979

(周一至周五，上午八点至下午四点)



public.guardian@nt.gov.au



www.publicguardian.nt.gov.au



08 8942 6891

达尔文办公室 联系方式



Darwin Corporate Park
Building 3, First Floor,
631 Stuart Highway Berrimah



PO Box 40596 Casuarina NT 0811

爱丽丝泉办公室 联系方式



Jalistan House
First Floor, 18 Parsons Street
(cnr Todd Mall)



PO Box 721 Alice Springs NT 0871