

發表您的意見——投訴/回饋

回饋——投訴及複核決定

新州受托人及監護人 (NSW Trustee and Guardian, 簡稱 NSW TG) 歡迎客戶及其他有關方面的回饋。我們鼓勵客戶及持份者表達他們對有關機構和提供的服務的意見，這也是他們的權利。如果您希望投訴 NSW TG，您可以按照以下所列的步驟進行。

如果您不滿意決定，新州受托人及監護人具備複核決定的程序，請參閱資料單張第六號。

如果您需要投訴，應採取以下的步驟：

第一步

聯絡新州受托人及監護人的客戶服務主任或私人管理支援主任 (PMSO)，和他們商談您關注的問題。

如果是有關作出的決定，可要求主任解釋有關作出決定的原因。您可以要求獲得書面的解釋。

第二步

如果您和客戶服務主任或私人管理支援主任商談後仍然感到不滿意，可要求和主任的主管商談，主管可以和您複核您的投訴。

第三步

如果您在這一步驟以後仍然感到不滿意，您可以寫信到新州受托人及監護人，他們會將事件指派給一位高級主任複核及回應事件，通常會在21天內回應。

NSW Trustee and Guardian

160 Marsden Street

Locked Bag 5115 Parramatta NSW 2124

電話：(02) 8688 2600 或 1300 360 466

(悉尼以外地方)

電郵：tagmail@tag.nsw.gov.au

如果您仍然不滿意，可以聯絡新州申訴專員：

一般查詢：02 9286 1000

免費電話 (悉尼都會地方以外)：1800 451 524

電傳打字機 (TTY)：02 9264 8050

圖文傳真：02 9283 2911

電郵：nswombo@ombo.nsw.gov.au

傳譯服務

如果您在和新州受托人及監護人處理事項時需要傳譯員的協助，可以致電翻譯及傳譯服務處，電話 131 450，他們會為您免費致電辦事處。