

# การแก้ปัญหาเกี่ยวกับคำร้องเรียนและความกังวลต่างๆ

## เอกสารข้อเท็จจริง (Thai)

### ในเอกสารข้อเท็จจริงนี้

คุณมีสิทธิที่จะขอให้เรารับฟัง และตอบสนองต่อปัญหาต่างๆ ที่คุณร้องเรียนเกี่ยวกับเรา เอกสารข้อเท็จจริงฉบับนี้จะอธิบายถึง

เราจะทราบถึงความกังวลของคุณได้  
อย่างไร

คุณสามารถพูดกับเจ้าหน้าที่ของเราสำนักงานหรือแจ้งความกังวลของคุณเป็นลายลักษณ์อักษร

เราจะทำอะไรบ้าง

ขั้นตอนต่างๆ ที่เราจะทำหลังจากที่เราทราบปัญหาจากคุณ

### คุณจะเขียนคำร้องเรียนอย่างไร?

หากคุณมีความกังวลเกี่ยวกับการติดต่อสำนักงานผู้อนุบาลที่รัฐแต่งตั้ง (Office of the Public Guardian) โปรดโทรศัพท์หาเราเพื่อที่เราจะได้สามารถพูดคุยเกี่ยวกับสิ่งที่คุณกังวล และหากคุณต้องการเขียนคำร้องเรียน โปรดปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ด้านล่างนี้

#### หากเป็นไปได้ โปรดติดต่อเราเป็นลายลักษณ์อักษร

คุณสามารถเขียนคำร้องเรียนอย่างเป็นทางการถึงสำนักงานผู้อนุบาลที่รัฐแต่งตั้งได้ โดย

- เขียนเป็นจดหมายหรืออีเมลถึงเรา
- โทรศัพท์หรือส่งแฟกซ์หาเรา
- ทำนัดหมายเพื่อพบเราที่สำนักงานดาร์วินหรือลิสสปริงส์
- กรอกแบบฟอร์มบนเว็บไซต์ของเรา

เป็นการดีที่สุดหากคุณเขียนคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะจะช่วยให้เราได้รับข้อมูลสรุปที่ถูกต้องของปัญหานั้นๆ แต่หากคุณไม่สามารถเขียนถึงเราได้ เจ้าหน้าที่ของเราสามารถช่วยคุณได้

#### ระบุข้อมูลทั้งหมดที่เราต้องการ

โปรดระบุข้อมูลให้มากที่สุดเท่าที่คุณทำได้ เพื่อช่วยเราในการดำเนินการกับคำร้องเรียนของคุณ โปรดพยายามระบุว่า

- เกิดอะไรขึ้นบ้าง?
- เกิดขึ้นเมื่อไรและที่ใด?
- มีใครที่เกี่ยวข้องบ้าง?
- คุณต้องการผลลัพธ์อะไร?

หาก你不พอใจกับผลการตัดสินของเรา คุณสามารถขอให้มีการทบทวนผลการตัดสินนั้นได้ เราจะอธิบายเรื่องนี้ในหน้าถัดไป

### เราจะทำอะไรบ้าง?

เราจะเขียนจดหมายถึงคุณภายใน 10 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้องเรียนของคุณ เพื่อยืนยันว่าเราได้รับคำร้องเรียนของคุณแล้ว และเพื่ออธิบายขั้นตอนการดำเนินการ

จดหมายนี้ จะระบุรายละเอียดการติดต่อสำหรับบุคคลที่จัดการกับคำร้องเรียนของคุณ

### พิจารณาปัญหาต่างๆ

ในการพิจารณาคำร้องเรียนของคุณนั้น เราจะ

- ระบุและบันทึกปัญหาต่างๆ อย่างชัดเจน
- ตัดสินใจว่าจะดำเนินการอย่างไร

### ดำเนินการหากจำเป็น

หากจำเป็นต้องดำเนินการเพิ่มเติม เราจะ

- 1 รวบรวมและทบทวนเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ
- 2 แสวงหาและบันทึกข้อมูลจากบุคคลอื่น เช่น การสัมภาษณ์บุคคล
- 3 วิเคราะห์ข้อมูลที่เรามี

เราอาจติดต่อคุณ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และบุคคลอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม

### แจ้งผลลัพธ์ให้คุณทราบ

เราจะตัดสินว่าเราจะพิจารณา หรือพิจารณาบางส่วนหรือไม่พิจารณาคำร้องเรียนของคุณ โดยจะแจ้งให้คุณทราบถึงการผลตัดสินของเรา และแจ้งให้คุณทราบหากมีการดำเนินการเพิ่มเติมต่อไปอย่างไร

เรามุ่งที่จะดำเนินการทั้งหมดให้เสร็จภายใน 30 วัน ในกรณีที่ซับซ้อนอาจใช้เวลานานขึ้น ซึ่งเราจะแจ้งให้คุณทราบหากต้องใช้เวลา

หาก你不พอใจกับผลคำร้องเรียนของคุณ คุณสามารถติดต่อ Northern Territory Health and Community Services Complaints Commission ที่หมายเลข 1800 004 474

# การทบทวนคำตัดสินของผู้อนุบาลที่รัฐแต่งตั้ง (Public Guardian) เอกสารข้อเท็จจริง (Thai)

## ในเอกสารข้อเท็จจริงนี้

จะทำอะไรได้บ้าง หาก ขอ 'ถ้อยแถลงแห่งเหตุผล' คุณไม่เห็นด้วยกับผล (Statement of Reasons) หรือ การตัดสินของเรา ขอให้มีการทบทวน

เราทบทวนผลการ ตัดสินอย่างไร ขั้นตอนต่างๆ ที่เราดำเนินการ หากคุณขอให้มีการทบทวน

## คุณสามารถทำอะไรได้บ้าง หาก คุณไม่พอใจกับผลการตัดสินนั้น?

หาก你不เห็นด้วยกับผลการตัดสินของสำนักงาน ผู้อนุบาลที่รัฐแต่งตั้ง (Office of the Public Guardian) คุณสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลการตัดสิน ซึ่ง จะแตกต่างจากการเขียนคำร้องเรียน

### ขอ 'ถ้อยแถลงแห่งเหตุผล'

ถ้อยแถลงแห่งเหตุผล ระบุถึงสิ่งที่เราพิจารณา เมื่อเรา ทำการตัดสิน เช่น

- ผู้ที่เราพูดคุยด้วยและความคิดเห็นของพวกเขา
- ข้อกำหนดทางกฎหมายต่างๆของ พระราชบัญญัติ Guardianship of Adults Act 2016
- ผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใหญ่ที่อยู่ภายใต้การอนุบาล ที่มีคนทำหน้าที่ตัดสินใจแทน
- ทางเลือกที่มีข้อจำกัดน้อยที่สุด

เราจะส่งถ้อยแถลงให้คุณภายใน 28 วัน หลังจากที่ได้ รับคำร้องของคุณ

### ขอให้มีการทบทวนผลการตัดสินของเรา

หากถ้อยแถลงเกี่ยวกับเหตุผล ไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาความ กังวลของคุณ คุณสามารถขอให้มีการทบทวนผลการตัดสิน ซึ่งคุณต้องทำคำขอเป็นลายลักษณ์อักษร และระบุว่า

- ทำไมคุณถึงคิดว่าผลการตัดสินมีความผิดพลาด หรือบกพร่อง
- ข้อเท็จจริงที่สำคัญอื่นใดบ้างที่ควรได้รับการพิจารณา
- คุณต้องการผลลัพธ์อะไร

## จะเกิดอะไรบ้างในการทบทวน?

### การยืนยันการทบทวนของเรา

ผู้จัดการระดับอาวุโส จะเป็นผู้พิจารณาคำร้องของคุณ และตัดสินว่าจะจัดให้มีการทบทวนหรือไม่

จากนั้นเราจะเขียนจดหมายถึงคุณภายใน 10 วันทำการ หลังจากที่ได้รับคำร้องของคุณเพื่อแจ้งให้คุณทราบว่า เกิดอะไรขึ้นบ้าง

### การแจ้งผลให้คุณทราบ


เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโสผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องมาก่อนจะเป็น ผู้ทบทวนผลการตัดสิน โดยจะเขียนรายงานถึงผู้อนุบาล ที่รัฐแต่งตั้งซึ่งจะเป็นผู้ที่ยอมรับ เปลี่ยนแปลง หรือ ปฏิเสธคำแนะนำนั้นๆ


จากนั้นเราจะแจ้งผลเป็นลายลักษณ์อักษร เรามุ่งที่จะ ดำเนินการทั้งหมดให้เสร็จภายใน 30 วัน ในกรณีที่ ชับซ้อนอาจใช้เวลานานขึ้น ซึ่งเราจะแจ้งให้คุณทราบ หากต้องใช้เวลา

### ดำเนินเรื่องเพิ่มเติม


หาก你不พอใจกับผลคำร้องเรียนของคุณ คุณสามารถ ติดต่อ Northern Territory Civil and Administrative Tribunal ที่หมายเลข 1800 604 622

### สำนักงานผู้อนุบาลที่รัฐแต่งตั้ง (Office of the Public Guardian)


 1800 810 979  
(8.00–16.00 น. วันทำการปกติ)


 public.guardian@nt.gov.au

 www.publicguardian.nt.gov.au


 08 8942 6891

#### สำนักงานดาร์วิน

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

 PO Box 40596 Casuarina NT 0811

#### สำนักงานออลิสสปริงส์

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

 PO Box 721 Alice Springs NT 0871