

## 该去何处投诉

“我对 NDIS 资助的服务不满意”

NDIS 委员会

→ 拨打电话 1800 035 544

→ 访问网站 [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

“我对NDIA的行动或决定感到不满意”

NDIA 或联邦监察专员 (Commonwealth Ombudsman)

→ 拨打电话 1800 800 110

→ 访问网站 [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au) 或  
[www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)

“我对其它机构或机关提供的服务不满意”

您所在州或领地的投诉机构

在我们的网站上查找, 请登录

→ [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

“我面临受到伤害的直接危险, 或担心某人的健康”

→ 立即致电000

## 谁可以提出投诉

 任何人都可以提出投诉。

这包括 NDIS 参与者、其他残疾人、朋友、家人、照护者、代言人、工作人员等。

## 如果您需要对为您提供 的NDIS 资助的服务 提出投诉

→ 投诉联系表

网址 [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

→ 打电话给我们

1800 035 544 (固定电话免费拨打)

→ 全国中继服务 (National Relay Service)

网址 [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)

电话 1800 035 544

→ 翻译和传译服务

131 450



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission

您的权利 您的支持 您来把握



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission

## 如果您想发表 意见, 请与我 们联系。

如何对为您提供  
的NDIS服务提出  
投诉

您的权利 您的支持 您来把握



## NDIS 质量和保障委员会

NDIS 质量和保障委员会 (NDIS 委员会) 是一个独立的政府机构, 其致力于对 NDIS 资助的服务和支持的质量和 安全做出改善。

如果您想对为您提供的 NDIS 资助的服务发表意见 — 请与我们联系。

向我们提出投诉的目的也是为了让大家都 能得到更好的服务。

## 您可以提出什么投诉

对支持和服务的质量和安全的担忧。

我们能接受的投诉可以是有关 NDIS 资助的服务是否以安全方式提供, 以及是否达到适当标准。

您也可以对某 NDIS 服务机构处理您投诉的方式提出投诉。

如果您担心您会遭到某种待遇, 您可以提出保密投诉。



我们在全国范围内处理有关 NDIS 服务的投诉。

## 我们不接受哪些投诉

- 对 NDIA 的投诉
- 有关 NDIS 计划的使用
- 有关 NDIS 参与者计划

→ 这些投诉请直接向 NDIA 提出。

如果您无法确定与谁联系, 请与我们联系, 我们可以帮您指明投诉机构。

## 提出投诉

我们鼓励您首先设法直接与您的 NDIS 服务提供机构联系, 以解决投诉。所有注册服务提供机构都必须拥有一套有效的投诉管理系统。如果您不愿意与服务提供机构沟通或您对投诉结果不满意, 则请与我们联系。

我们的投诉服务是免费的, 完全独立于 NDIS, 并在需要时保密。我们保证会认真倾听您的全部情况, 并讨论未来的步骤。

在解决问题时, 我们您可能会:

- 要求提供信息以澄清问题
- 帮助您与 NDIS 提供机构进行交流沟通
- 经您同意, 帮您与 NDIS 提供机构联系
- 将 NDIS 提供机构的回复传达给您。

您可以随时撤回投诉。

可以将问题转介, 以进行调解或调查。调解可以帮助每个人理解问题, 并就如何解决达成一致意见。

如果在投诉中提出严重的合规问题或对残疾人造成风险的问题, 则可能会开展调查。