

## Каде да се обратите

“Не сум задоволен со услугата финансирана од NDIS”

Комисијата на NDIS

- Телефонирајте на 1800 035 544
- Посетете ја веб-страницата [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

“Не сум задоволен со постапката или одлуката на NDIA”

NDIA или Commonwealth Ombudsman (Сојузен правобранител)

- Телефонирајте на 1800 800 110
- Посетете ги веб-страниците [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au) и [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)

“Не сум задоволен со услугата што ја добивам од друга агенција или организација”

Организација за жалби во вашата држава или територија

- Најдете врски на нашата веб-страница
- Отидете на [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

“Имам непосреден ризик од повреда или загрижен сум за благосостојбата на една личност”

- Телефонирајте веднаш на три нули (000)

## Кој може да поднесе жалба



Било кој може да поднесе жалба

Тука се вклучуваат корисниците на NDIS, други луѓе со попреченост, пријатели, семејства, негуватели, работници, итн.

Ако треба да поднесете жалба за услугите што ги добивате и кои се финансирани од NDIS

- Формулар со контакти за жалба [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)
- Телефонирајте ни на 1800 035 544 (бесплатно од фиксни телефони)
- National Relay Service (Национална служба за поврзување за лица со оштетен слух или говор) [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) и потоа на 1800 035 544
- Translating and Interpreting Service (Служба за писмено и усмено преведување) 131 450



NDIS Quality and Safeguards Commission

Ваши права. Ваша поддршка. Ваша контрола.



NDIS Quality and Safeguards Commission

Ако треба да го кажете вашето мислење, зборувајте со нас.

Како да поднесете жалба за услугата од NDIS

Ваши права. Ваша поддршка. Ваша контрола.

## NDIS Quality & Safeguards Commission (Комисија на NDIS за квалитет и мерки за заштита)

Комисијата на NDIS за квалитет и мерки за заштита (Комисијата на NDIS) е независно државно тело кое работи да ги подобри квалитетот и безбедноста на услугите и поддршката кои се финансирани од NDIS.

**Ако треба да кажете што мислите за услугата што ја добивате која е финансирана од NDIS, зборувајте со нас.**

Покренувањето на жалба со нас може исто така да води кон подобри услуги за сите.

## Кои жалби можете да ги покренете

**Загриженост за квалитетот и безбедноста на поддршка и услуги.**

Примаме жалби во врска со тоа дали услуга финансирана од NDIS била доставена на безбеден начин и според соодветен стандард. Исто така, можете да се жалите за начинот на кој NDIS давател на услуги постапувал со ваша жалба.

**Ако сте загрижени како ќе бидете третирани, можете да поднесете доверлива жалба.**



Опслужуваме со поплаки за услугите на NDIS на национално ниво.

## Жалби кои не ги примаме

- Жалби за NDIA
- Користење на NDIS план
- Планови за корисниците на NDIS

→ Ве молиме, испратете ги овие жалби до NDIA.

**Ако не сте сигурни кај кој да се јавите, јавете се кај нас и ние можеме да ви помогнеме и упатиме каде треба да се обратите.**

## Поднесување жалба

Ве поттикнуваме прво да зборувате директно со вашиот давател на NDIS услуги, за да изнајдете решение во врска со жалбата. Сите регистрирани даватели на услуги мора да имаат ефективен систем за работа со жалби. Ако не се чувствувате пријатно за да зборувате со давателот на услуги, или не сте задоволни со резултатот од жалбата, ве молиме јавете ни се.

Нашата служба за жалби е бесплатна, потполно независна од NDIS и доверлива ако е тоа потребно. Ние ветуваме дека ќе ве сослушаме целосно и со почит за вашата ситуација и ќе разговараме за мерките кои треба да се преземат.

Во решавање на проблемот, ние може:

- Да побараме податоци да се разјаснат проблемите
- Да ви помогнеме да зборувате со NDIS давател на услуги
- Да зборуваме со NDIS давател на услуги со ваше одобрение
- Да ве известиме што одговорил NDIS давателот на услуги.

**Можете да ја повлечите вашата жалба во било кое време.**

Некој проблем може да се упати на помирување или испитување. Помирувањето им помага на сите да ги разберат проблемите и да постигнат договор како проблемот може да се реши.

Испитување може да се води ако во жалбата се наведени сериозни проблеми околу непочитување на правилата или опасности за лица со попреченост.