

Đi đâu đây

“Tôi không hài lòng với dịch vụ của NDIS tài trợ”

Cơ quan NDIS

→ Gọi số 1800 035 544

→ **Thăm trang mạng**
www.ndiscommission.gov.au

“Tôi không hài lòng với việc làm hay quyết định của NDIA”

NDIA hay Commonwealth Ombudsman

→ Gọi số 1800 800 110

→ **Thăm trang mạng**
www.ndis.gov.au
www.ombudsman.gov.au

“Tôi không hài lòng với một dịch vụ cung cấp từ một đại lý hay cơ quan khác”

Cơ quan phụ trách khiếu nại tại tiểu bang hay lãnh thổ quý vị

Tìm đường dẫn tại trang mạng của chúng tôi.

→ **Thăm** www.ndiscommission.gov.au

“Tôi có nguy cơ bị tổn hại tức thì, hoặc lo ngại về tình trạng an vui của một người”

→ **Hãy gọi** ngay số 000

Ai có thể trình khiếu nại



Ai cũng có thể trình khiếu nại.

Đây bao gồm những người tham gia NDIS, ai khác có khuyết tật, bạn bè, gia đình, người chăm sóc, người bệnh vực, công nhân, v.v.

Nếu quý vị cần trình khiếu nại về những dịch vụ của NDIS tài trợ:

→ **Đơn khiếu nại**
www.ndiscommission.gov.au

→ **Gọi chúng tôi**
1800 035 544 (miễn phí khi gọi từ điện thoại bàn)

→ **Dịch Vụ Chuyển tiếp toàn quốc**
www.relayservice.gov.au
rời số 1800 035 544

→ **Dịch Vụ Thông Phiên Dịch**
131 450



NDIS Quality and Safeguards Commission

Quyền quý vị có. Hỗ trợ của quý vị. Quý vị chủ động.



NDIS Quality and Safeguards Commission

Nếu quý vị cần lên tiếng, hãy nói chuyện với chúng tôi.

Làm sao trình khiếu nại về dịch vụ NDIS

Quyền quý vị có. Hỗ trợ của quý vị. Quý vị chủ động.

Ủy hội Bảo vệ Phẩm chất NDIS

Ủy hội Bảo vệ Phẩm chất NDIS (Ủy hội NDIS) là một bộ phận chính phủ độc lập làm việc để cải thiện phẩm chất và sự an toàn của các dịch vụ và hỗ trợ được NDIS tài trợ.

Nếu quý vị cần lên tiếng về dịch vụ quý vị được NDIS tài trợ - hãy nói chuyện với chúng tôi.

Nêu lên khiếu nại với chúng tôi có thể dẫn đến dịch vụ hiệu quả hơn cho mọi người.

Những khiếu nại nào quý vị có thể nêu lên

Những mối bận tâm về phẩm chất và an toàn của các hỗ trợ và dịch vụ.

Chúng tôi tiếp nhận các khiếu nại xem liệu một dịch vụ được NDIS tài trợ có được cung cấp an toàn và đúng tiêu chuẩn thích hợp hay không. Quý vị cũng có thể khiếu nại về cách một nhà cung cấp dịch vụ NDIS giải quyết khiếu nại của quý vị ra sao.

? Nếu quý vị bận tâm về cách quý vị sẽ được đối xử, quý vị có thể khiếu nại bảo mật.



Chúng tôi giải quyết khiếu nại về các dịch vụ NDIS trên toàn quốc.

Những khiếu nại chúng tôi không xử lý

- Khiếu nại về cơ quan NDIA
- Việc sử dụng kế hoạch NDIS
- Những kế hoạch của người tham gia NDIS

→ Xin trực tiếp liên lạc với NDIA về những việc này.

? Nếu quý vị không chắc nên gặp ai, xin liên lạc với chúng tôi và chúng tôi có thể hướng dẫn giúp quý vị.

Trình khiếu nại

Chúng tôi khuyến khích quý vị tìm cách nói chuyện trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ NDIS trước tiên để giải quyết khiếu nại. Tất cả các nhà cung cấp có đăng ký đều phải có hệ thống quản lý khiếu nại hiệu quả. Nếu quý vị không thoải mái lên tiếng với nhà cung cấp hay không thỏa mãn với kết quả khiếu nại, xin hãy liên lạc với chúng tôi.

Dịch vụ khiếu nại với chúng tôi miễn phí, hoàn toàn độc lập với NDIS và được bảo mật nếu cần. Chúng tôi hứa tôn trọng lắng nghe toàn bộ hoàn cảnh quý vị và bàn thảo các bước hướng tới trước.

Để giải quyết vấn đề, chúng tôi có thể:

- Yêu cầu thông tin để làm sáng tỏ các vụ việc
- Hỗ trợ quý vị liên lạc với một nhà cung cấp NDIS
- Với sự đồng ý của quý vị, nói chuyện với nhà cung cấp NDIS
- Truyền đạt hồi đáp từ phía nhà cung cấp NDIS lại cho quý vị.

Quý vị có thể rút lại khiếu nại bất cứ lúc nào.

Một vụ việc có thể được đệ trình để hòa giải hay điều tra. Hòa giải giúp ai nấy hiểu ra vấn đề và đạt được thỏa thuận làm thế nào để giải quyết vấn đề.

Có thể tiến hành điều tra nếu có vấn đề nghiêm trọng về việc tuân thủ hay các nguy cơ cho người khuyết tật được nêu trong vụ khiếu nại.