

NDIS 品質和安全保障委員會

全國殘障保險計畫 (NDIS) 品質和安全保障委員會 (NDIS 委員會) 是一家獨立的政府機構，致力於加強 NDIS 服務和支援工作的品質和安全。



永遠歡迎您提出自己的建議或意見。

我們的職責

若您感到不安全或對接受到的 NDIS 支援或服務不滿意，可以聯絡我們。

我們鼓勵您首先直接與您的提供組織溝通，看看能否化解您的擔憂。所有註冊過的提供組織必須具備有效的投訴管理機制。若您缺乏和提供組織交涉的自信或對處理結果不滿意，您可以和我們溝通。



我們的投訴服務獨立且免費。

提出投訴可以幫助改善服務、溝通和改變提供援助的方式。



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

如何提出投訴



提出投訴

聯絡我們

1800 035 544 (免收通話費)

投訴聯絡表

www.ndiscommission.gov.au

全國中繼服務

www.relayservice.gov.au 1800 035 544

翻譯及傳譯服務處

131 450

誰可以提出投訴



任何人可以就由 NDIS 資助且向殘障人士提供的服務提出投訴。

其中包括 NDIS 參與者、其他殘障人士、密友、家人、護理者、宣導者、工作人員、或其他任何想要提出投訴的人士。

我們接收哪些投訴

您可以就由任何 NDIS 提供組織提供的支援和服務工作的品質或安全向我們提出投訴。

我們接收有關是否以安全的方式和合適的標準提供 NDIS 服務方面的投訴。您還可以就 NDIS 提供組織回應投訴的方式向我們提出投訴。

若您或其他代表您提出投訴的人擔心您會被對待的方式，您可以提出保密投訴。這可能影響 NDIS 委員會可以採取行動的方式。



我們不接收哪些投訴

關於國家殘障保險局 (NDIA)、服務獲取和參與者計畫的投訴由 NDIA 管理。您也可以就 NDIA 或 NDIS 委員會向聯邦申訴專員提出投訴。

我們在自身運營地點處理有關 NDIS 服務的投訴。這是因為 NDIS 委員會在逐步組建。



我們成立於：



- 2018 年 7 月 1 日 地點：新南威爾士州和南澳州
- 2019 年 7 月 1 日 地點：澳洲首都領地、北部領地、昆士蘭州、塔斯馬尼亞州和維多利亞州
- 2020 年 7 月 1 日 地點：西澳州

若您無法確定聯絡對象，我們可以幫助您對接到正確的組織。

何處跟進投訴

我對 NDIS 資助  NDIA 委員會  1800 035 544 的服務不滿意

我對 NDIA 的行動或決定不滿意  NDIA 或聯邦申訴專員  1800 800 110
www.ndis.gov.au
www.ombudsman.gov.au

我對其它機構或組織提供的服務不滿意  您所在州或領地的投訴組織  在 NDIS 委員會官網上獲取連結 www.ndiscommission.gov.au



我們如何處理投訴

我們會確認收到您的投訴，可能詢問更多資訊。您可以讓我們知道您偏好的溝通方式。在幫助解決投訴方面，我們可能：

- 要求提供有助於澄清問題的資訊和檔案
- 幫助您和 NDIS 提供組織進行溝通
- 在您同意的情況下，向 NDIS 提供組織反映問題
- 和您討論我們從 NDIS 提供組織處收到的資訊

有時候，投訴可能涉及調解或調查。調解會議幫助人們諒解問題，並就可行的投訴解決方案達成一致。若投訴中提出的問題涉及對殘障人士的嚴重擔憂或風險，可能要實施調查。

作為其中一部分，我們可能要求提供更多檔案，聯絡投訴所涉及的人員，走訪服務提供組織，或和受問題影響的其他人 (包括其他殘障人士和工作人員) 進行交談。若投訴中提出嚴重的合規問題，我們有權採取行動。

您可以通知我們隨時撤銷投訴。



若您無法確定聯絡對象或如何處理問題，我們可以向您提供建議或幫助您找到正確的處理方式。

