

Phản hồi và khiếu nại

Bước 4 - Phản hồi và khiếu nại

Đơn Khiếu nại NDIS

Mọi người có liên hệ với NDIS đều có quyền cung cấp phản hồi hoặc khiếu nại.

NDIA hoan nghênh Phản hồi, bao gồm các khiếu nại để xác định các công việc hoặc sự cải thiện nào là cần thiết.

Quý vị có thể đưa ra phản hồi hoặc gửi đơn khiếu nại tại văn phòng NDIA địa phương, bằng cách gọi đường dây hỗ trợ NDIA, bằng văn bản, hoặc bằng mẫu đơn trực tuyến.

Lưu giữ hồ sơ bất kỳ phản hồi nào quý vị cung cấp, đặc biệt là các khiếu nại, để quý vị có thể tham khảo lại trong tương lai.

Tiến trình

Khi NDIA nhận được đơn khiếu nại, họ nhắm đến:

- Hành động ngay lập tức nếu có nguy cơ cao về tổn hại, cấu thả hoặc ngược đãi
- Báo cho biết đã nhận được khiếu nại trong ngày làm việc tiếp theo từ khi nhận được khiếu nại
- Gọi cho quý vị trong vòng hai ngày làm việc để xác nhận khiếu nại của quý vị
- Giải quyết khiếu nại trong vòng 21 ngày làm việc sau khi nhận khiếu nại của quý vị.

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả

Nếu không hài lòng với kết quả khiếu nại của mình, quý vị có thể yêu cầu một người giám sát hoặc giám đốc để xem xét khiếu nại của quý vị và khiếu nại được xử lý thế nào. Sau đó, nếu vẫn không hài lòng, quý vị có thể tìm kiếm sự hỗ trợ qua [Thanh tra Liên bang \(Commonwealth Ombudsman\)](#) hoặc [Chương trình Đại diện Khuyết tật Quốc gia \(National Disability Advocacy Program\)](#). Quý vị có thể yêu cầu người nhà, bạn bè hoặc nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ việc này.

no results