

參與者服務章程 Participant Service Charter

改善 NDIS 使用者待遇

易讀版本

Chinese (Traditional) | 繁體中文





如何使用本章程



國家殘障保險局(National Disability Insurance Agency,英文簡稱為「NDIA」)撰寫本章程。文中的「我們」是指「NDIA」。



我們以淺白易懂的文字撰寫本章程。 附以圖片解釋一些想法。

粗體

文中會出現一些粗體字眼。

粗體是指字體筆畫更粗厚顏色更深。



我們會解釋這類字眼。第41頁列出了這類字眼。



本易讀版章程為另一份文件之摘要。表示本章程只收錄最重要的概念。



您可於我們的網站搜尋另一份文件。

www.ndis.gov.au/servicecharter



閱讀本章程時,您可以尋求他人幫助。親友或支援 人員或許能夠幫助您。



亦有其他資訊或許能夠幫助您閱讀及明白本章程。



也許您會有興趣參閱我們的《企業計劃》 (Corporate Plan)。



我們的《企業計劃》講解未來四年為 NDIS 定立的目標。



您亦能夠參閱我們的《參與者服務改善計劃》 (Participant Service Improvement Plan)。



《參與者服務改善計劃》內論述我們會如何改善服務。



不必一次過看完本章程。 可以按照自己的進度慢慢閱讀。

本文件涵蓋甚麼內容?

關於《參與者服務章程》(Participant Service Charter)	6
我們如何抱持誠懇透明的態度?	11
我們如何抱持積極回應的態度?	13
我們如何抱持相互尊重的態度?	14
我們如何能強化彼此信心?	15
我們如何與您聯繫?	17
您能夠對我們給予甚麼寄望?	20
我們如何知悉本章程是否可行?	26
如何與我們分享您的意見	30
如果您有任何問題	32
如果您不滿意某個決定	34
聯絡我們	38
詞彙表	41

關於《參與者服務章程》(Participant Service Charter)



參與者是指加入《國家殘障保險計劃》(National Disability Insurance Scheme)的殘障人士。

我們將其簡稱為「NDIS」。



參與者是我們全部工作的核心。



我們希望參與者能對自己的生活自主決策。

與此同時,我們希望支援所有使用 NDIS 的人士:

當中包括:



• 兒童和年輕人



• 成年人



• 父母及家屬



• 希望加入 NDIS 的人士。



我們根據法律條文的改變更新本《參與者服務 章程》。



本《參與者服務章程》闡述了 NDIS 能夠向您提供的期望。



我們希望您在使用 NDIS 的服務時,能夠獲得良好體驗。

我們會抱持以下態度與您共事:



• 誠懇透明



積極回應



• 相互尊重。

我們亦會:



• 讓您感到有信心



• 與您聯繫。



我們會就此於以下數頁詳細討論。

我們如何抱持誠懇透明的態度?

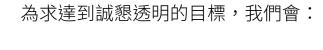


誠懇透明的態度有助於理解我們的資訊及決策。



為求達到誠懇透明的目標,我們會確保資訊易於:

- 理解
- 尋找及使用。





• 與您保持聯絡



• 知會現況。

並且我們會:



• 以如您所願的方式,與您溝通



• 向您闡釋我們的決定



• 回應您的提問。

我們如何抱持積極回應的態度?



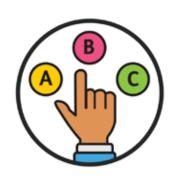
積極回應的態度讓我們因應需要幫助您。



為求達到積極回應的目標,我們會準時決策。 更多相關細節列於第 **20** 頁。



我們會為您提供一名聯絡人員,讓您只需細說自身 經歷一次。



如果您的生活出現任何變化 我們會提供不同選擇。

我們如何抱持相互尊重的態度?



所謂相互尊重,是指我們視您為獨立的個體。



為求達到相互尊重的目標,我們會:

- 聆聽您的意見
- 與您共事。



我們亦會確保職員明白您的殘障問題及**多元化 特色**。

多元化使各人與眾不同。



我們亦會借助您的**反饋**汲取經驗。

提供反饋意見是指您向某人細訴:

- 行之有效的地方
- 需要改善的地方。

我們如何能強化彼此信心?



強化信心讓我們幫助您過如您所願的生活。 我們會幫助您尋找及使用資訊。



為求強化彼此信心,我們會:

- 使處理的方式易於明白
- 讓您輕鬆與我們共事。



我們亦會為您提供資訊,以確保您:

- 能夠做決定
- 得到幫助做決定。



我們亦會解釋**自身權利**,讓您明白我們會如何對 待您。

權利是指各人應如何獲得他人平等及公平對待的 規則。



我們會確保您能夠為計劃發表意見。



我們亦會聆聽殘障人士的心聲,與其共事,以了解 其經歷。

我們如何與您聯繫?



與您聯繫就能夠為您尋找所需的支援項目和服務。



與您聯繫會讓您選擇如何與我們溝通。

並且我們會幫助您:



• 使用切合個人需要的計劃



• 尋找支援項目和服務。



我們亦會與社群聯繫。

如此行有助他們認識 NDIS 及其運作方式。



此外,我們會與澳洲各地不同的社群聯繫。

當中包括:



• 澳洲原住民社群



• 不使用英文的人士。





您的文化是指:

- 生活方式和信仰
- 對自己重要的事物。



當中亦包括 LGBTIQA+ 社群



LGBTIQA 的各英文字母分別表示女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者、跨性別者、雙性人、不確定性向人和無性戀者。

「+」(加號)是指屬於 LGBTIQA+ 社群的人士,但 卻不使用上列稱呼描述自己的身份。

您能夠對我們給予甚麼寄望?

您可以期望我們準時完成下述事項,當中包括:



決策



• 向您提供資訊



複核某項決定。



我們會在往後數頁講解:

- 我們會執行的事務
- 完成事務所需的日子。

開始啟用 NDIS



我們會執行的事務	完成事務大致所需的時間
落實 NDIS 使用者的決定	21 ⊟
如有需要,給予公眾時間準備文件	90 ⊟
獲得更多資料後,落實 NDIS 使用者的決定	14 ⊟

申請計劃



我們會執行的事務	完成事務大致所需的時間
開始定立計劃	21 ⊟
批准計劃	56 ⊟
批准七歲以下兒童的計劃	56 ⊟
詢問如果您希望見面討論計劃啟用的細節 及計劃獲批的時間	儘我們最快速度
按照意願見面,以討論計劃啟用細節	28 ⊟
給予您一份已獲批准計劃的副本	7 ⊟

重新評估計劃或變更計劃



如果我們**重新評估計劃**,則會檢查計劃,以了解哪些方面需要改變。

您可以要求重新評估計劃。又或者我們可以相應要求。

我們會執行的事務	完成事務大致所需的時間
開始籌備重新評估計劃	重新評估計劃前的 56 日
決定是否按照您的意願重新評估計劃	提出要求後的 21 日內
按照您的意願重新評估計劃	同意執行後的 28 日內
決定是否按照您的意願稍微更改計劃細 節,或者告訴您我們是否需要更多時間 決定	21 ⊟
知會您我們需要更多時間後,決定是否會稍微更改計劃細節	28 ⊟
知會您我們需要更多時間後,決定是否會顯著更改計劃內容	50 ⊟
如計劃有更改,則會提供副本	7 日

複核決定



我們會執行的事務	完成事務大致所需的時間
如果我們認為有必要,就會複核決定	60 ⊟
當我們收到 行政上訴審裁處 (Administrative Appeals Tribunal,簡稱「AAT」)的指示後,就會更改。 AAT 複核政府的決定。	28 ⊟

使用獲授權者



一些人士有獲授權者。



獲授權者是您選擇的人,以便:

- 落實您無法作出的決定
- 完成您無法執行的事項。



有時候,我們須要取消獲授權者。



如果屬於下列情況,則會於14日內處理:

- 您要求我們。
- 獲授權者要求我們。

致電我們的服務中心



我們會於 1 分鐘之內回應 80% 的來電。

投訴

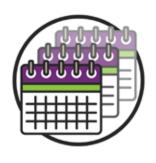


提出投訴是指您知會他人某些事情:

- 出錯
- 並無效用。



我們在接獲投訴後的21日內 會解決大部分問題。



但有些問題可能需要較長時間解決。

我們會執行的事務	完成事務大致所需的時間
告知您我們已收到您的投訴	1 🗏
接獲投訴後聯絡您	2 ⊟
儘我們所能解決投訴事宜	21 ⊟

我們如何知悉本章程是否可行?



如果我們能夠準時提供各類服務,就表示本章程 是可行的。



我們會收集公眾對我們辦事成效的意見。



每隔 3 個月,我們就會執行調查工作,以了解公 眾對我們的看法。



我們會分享達成第 21-23 頁所列目標的成效。



我們會將這類資訊包括在季度報告內。 我們會與殘障事務部長提供報告。



您可以在官方網站查看季度報告的易讀版本。
www.ndis.gov.au/about-us/publications/
quarterly-reports



聯邦申訴專員公署(Commonwealth Ombudsman)每年亦會撰寫報告。 聯邦申訴專員公署會幫助投訴公營服務機構的人士。



您就能更輕易地達成個人目標。



個人目標會用於制定計劃。

此外,透過下列幫助,個人目標應涉及您希望努力達成的事項:

- 國家殘障保險計劃 (NDIS)
- 其他支援項目和服務。



例如,目標可能是尋找並保住工作。



如果您提供反饋,我們就會聆聽。



我們深信,我們有能力改善社區內殘障人士的 待遇。



改善殘障人士的待遇,有賴於我們:

- 工作稱職
- 兌現《參與者服務章程》內許下的承諾。



我們會不時更新章程內容。



如果有任何更新,就會將章程發布於官方網站。

如何與我們分享您的意見



我們希望了解您的看法。



您可以與我們分享您對我們的服務是否滿意。



如果您遇上任何問題,亦能夠知會我們。



您可於 NDIS 官方網站填寫反饋表格。

www.ndis.gov.au



您可以傳送電郵聯絡我們。

feedback@ndis.gov.au



您可以致電聯絡我們。

1800 800 110



您可以親身前往 NDIS 辦事處告訴我們。我們的網站列出各辦事處的清單。

www.ndis.gov.au/contact/locations

如果您有任何問題



如果您提出投訴,我們就會聆聽。



我們會知會您投訴處理的進度。



如果我們認為您可能身處險境,就會立即伸出援手。

如果您對投訴感到不滿



如果您不滿意 NDIA 的複核決定,則可以聯絡聯邦申訴專員公署。



您可以致電聯絡他們。

1300 362 072



您可以瀏覽他們的網站。

www.ombudsman.gov.au

如果您不滿意某個決定



如果您不滿意我們所作的某個決定,則可以要求 我們複核。



必須於我們決定後的3個月內提出要求。



如果您不同意 NDIA 的複核決定,則可以要求行政上訴審裁處(Administrative Appeals Tribunal,簡稱「AAT」)複核。



您可以致電聯絡 AAT。

1800 228 333



您可以前往官方網站與他們聯絡。

www.aat.gov.au



您須於我們作出決策後的28日內 提出此項要求。

NDIS 質量安全保障委員會(NDIS Quality and Safeguards Commission)



NDIS 質量安全保障委員會(NDIS 委員會)確保加入 NDIS 的殘障人士:

- 安全
- 獲得良好服務。



您可以對支援項目和服務提出投訴。



例如,您可以就支援項目不夠優質或安全的問題提 出投訴。



您可以致電 NDIS 委員會提出投訴。

1800 035 544



如果您使用的是英文以外的語言,則可以致電聯絡翻譯及傳譯服務(TIS)。

131 450



如果您有語言或聽力障礙,則可以致電聯絡全國中繼服務(National Relay Service)。

133 677



您亦可以使用電傳打字服務(TTY)。

133 677



您亦可以於 NDIS 委員會網站提出投訴。

www.ndiscommission.gov.au

聯絡我們

如果要查詢本章程的其他資料,請聯絡我們。



您可以瀏覽官方網站。

www.ndis.gov.au



您可以致電聯絡我們。

1800 800 110



您可以傳送電郵聯絡我們。

enquiries@ndis.gov.au



您可以寄信聯絡我們。

National Disability Insurance Agency GPO Box 700 Canberra ACT 2601

您可以親身前往當地的:



• NDIS 辦事處



• 地區協調工作人員



• 幼兒早期介入措施辦事處。



您可以追蹤我們的 Facebook 專頁。

www.facebook.com/NDISAus



您可以追蹤我們的 Twitter 帳號。

@NDIS



您可以使用官方網站頂部的網絡聊天功能與我們 交流。

www.ndis.gov.au



如果您使用的是英文以外的語言,則可以致電聯絡翻譯及傳譯服務(TIS)。

131 450

如果您有語言或聽力障礙,請致電:



為聾啞人士而設的電訊裝置(TTY)

1800 555 677



訴說與傾聽

1800 555 727



全國電話轉駁服務(National Relay Service)

133 677

www.relayservice.gov.au

詞彙表

詞彙表解釋本文件所列的粗體字定義。



行政上訴審裁處(Administrative Appeals Tribunal,英文簡稱「AAT」)

AAT 複核政府的決定。



聯邦申訴專員公署

聯邦申訴專員公署會幫助投訴公營服務機構的 人士。



投訴

提出投訴是指您知會他人某些事情:

- 出錯
- 並無效用。



聯繫

與您聯繫就能夠為您尋找所需的支援項目和服務。



文化

您的文化是指:

- 生活方式和信仰
- 對自己重要的事物。



多元化

多元化使各人與眾不同。



強化信心

強化信心讓我們幫助您過如您所願的生活。 我們會幫助您尋找及使用資訊。



反饋

提供反饋意見是指您向某人細訴:

- 行之有效的地方
- 需要改善的地方。



LGBTIQA+(女同性戀者 男同性戀者 雙性戀者、 跨性別者、雙性人、不確定性向人和無性戀者等)

LGBTIQA 的各英文字母分別表示女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者、跨性別者、雙性人、不確定性向人和無性戀者。

「+」(加號)是指屬於 LGBTIQA+ 社群的人士, 但卻不使用上列稱呼描述自己的身份。



NDIS 質量安全保障委員會(NDIS Quality and Safeguards Commission,簡稱「NDIS 委員會」)

NDIS 質量安全保障委員會(NDIS 委員會)確保加入 NDIS 的殘障人士:

- 安全
- 獲得良好服務。





獲授權者是您選擇的人,以便:

- 為您做決定
- 完成您無法執行的事項。



參與者

參與者是指加入 NDIS 的殘障人士。



重新評估計劃

如果我們重新評估計劃,就會檢查計劃,以了解 哪些方面需要改變。

您可以要求重新評估計劃。又或者我們可以相應 要求。



相互尊重

所謂相互尊重,是指我們視您為獨立的個體。



積極回應

積極回應的態度讓我們因應需要幫助您。



權利

權利是指各人應如何獲得他人平等及公平對待的規則。



誠懇透明

誠懇透明的態度有助於輕易理解我們的資訊及決策。



本易讀版本文件由 Information Access Group 編製,並引用庫存照片和自製圖片。未經許可,圖片不得重複使用。如要就相關圖片查詢細節,請瀏覽 www.informationaccessgroup.com。請引用項目編號:4971。



ndis.gov.au