Повелба за услуги на учесниците

Participant Service Charter

Позитивна промена за луѓето кои користат NDIS

Верзија лесна за читање

Macedonian | Македонски

Лесно читање

ndis

ndis.gov.au

Како да се користи оваа повелба

Повелбата ја напиша Националната агенција за осигурување на лица со попреченост (National Disability Insurance Agency - NDIA). Кога ќе го видите зборот „ние“, тоа значи NDIA.

Повелбата ја напишавме на начин што е лесен за читање.

Користиме слики за да објасниме некои идеи.

Крупно

Не крупно

Некои зборови ги напишавме со **крупни букви**.

Тоа значи дека буквите се подебели и потемни.

Објаснуваме што тие зборови значат.
Списокот на тие зборови е на страницата 41.

Оваа повелба лесна за читање е скратена верзија на еден друг документ.
Тоа значи дека во неа се вклучени најзначајните информации.

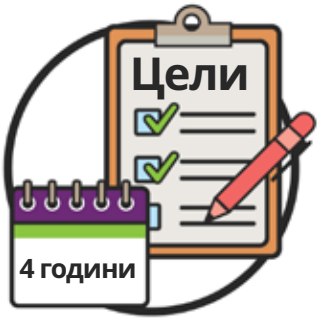
Другиот документ може да го најдете на нашата веб-страница.

www.ndis.gov.au/servicecharter

Може да побарате помош за да ја прочитате оваа повелба.
Би можел да ви помогне некој пријател, член на семејството или лице за поддршка.

Има и други информации што можат да ви помогнат да ја прочитате и разберете оваа повелба.

Можеби би сакале да го прочитате нашиот Корпоративен план (Corporate Plan).



Во нашиот Корпоративен план се објаснуваат целите на NDIS во следните 4 години.

Исто така можеби сакате да го прочитате нашиот План за подобрување на услугите на учесниците (Participant Service Improvement Plan).

Во Планот за подобрување на услугите на учесниците се зборува како ќе ги подобриме нашите услуги.

Повелбава не мора да ја прочитате наеднаш. Може да почекате и да читате како вас ви одговара.

Што содржи овој документ?

За Повелбата за услуги на учесниците 6

Како ќе бидеме транспарентни? 11

Како ќе бидеме услужливи? 13

Како ќе се однесуваме со почитување? 14

Како ќе ви даваме моќ? 15

Како ќе се поврземе со вас? 17

Што може да очекувате? 20

Како ќе знаеме дали оваа Повелба функционира? 26

Како да ни го речете вашето мислење 30

Ако имате проблем 32

Ако не сте задоволни со некоја одлука 34

Јавете ни се 38

Список на зборови 41

За Повелбата за услуги на учесниците

Корисници се луѓето со попреченост кои учествуваат во Националната програма за осигурување на лица со попреченост (National Disability Insurance Scheme).

Ние ја викаме NDIS.

Корисниците се најважниот дел од целата наша работа.

Сакаме корисниците самите да одлучуваат за нивните животи.

И сакаме да дадеме поддршка секому кој користи NDIS.

Во нив спаѓаат:

- деца и младинци

- возрасни

- родители и семејства

- луѓе кои сакаат да се вклучат во NDIS.

Повелбата за услуги на учесниците ја ажуриравме врз основа на промените на законите.

Во Повелбата за услуги на учесниците се објаснува што може да очекувате од NDIS.

Сакаме користењето на NDIS да ви биде добро искуство.

Кога работиме со вас, ќе бидеме:

- транспарентни

- услужливи

- ќе се однесуваме со почитување.

Исто така:

- ќе ви даваме моќ

- ќе бидеме поврзани со вас.

На следните страници подетално ќе зборуваме за секое од тие нешта.

Како ќе бидеме транспарентни?

Кога сме **транспарентни**, ќе правиме да е полесно да се разберат нашите информации и одлуки.

За да бидеме транспарентни, ќе обезбедиме да биде лесно нашите информации да се:

- разберат
- најдат и користат.

За да бидеме транспарентни:

- ќе останеме во контакт со вас

- ќе ви кажуваме што се случува.

Исто така:

- ќе комуницираме со вас на начин по ваш избор

- ќе ги објаснуваме одлуките што ги донесуваме

- ќе одговараме на вашите прашања.

Како ќе бидеме услужливи?

Кога сме **услужливи**, ќе ви помагаме околу вашите потреби.

За да бидеме услужливи, одлуките ќе ги донесуваме навреме.

Повеќе за тоа може да најдете на страницата **20**.

Исто така, за контакти со вас ќе одредиме едно лице, па вашата историја ќе треба да ја кажувате само еднаш.

И ќе ви дадеме опции и избор ако дојде до промени во вашиот живот.

Како ќе се однесуваме со почитување?

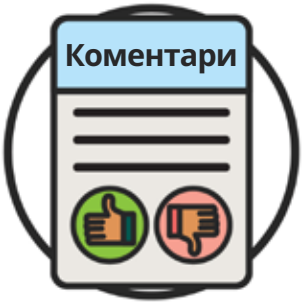
Кога се однесуваме со **почитување**, кон вас се однесуваме како кон личност.

За да се однесуваме со почитување:

- ќе слушаме што кажувате
- ќе соработуваме со вас.

И ќе се грижиме нашиот персонал да ги разбира вашата попреченост и **разновидност**.

Разновидноста е тоа што ги прави луѓето различни едни од други.



Исто така, ќе ги користиме вашите **коментари** за да учиме.

Кога давате коментари, вие некому кажувате што:

- тој/таа прави добро
- треба да се подобри.

Како ќе ви даваме моќ?

Кога ви **даваме моќ**, ви помагаме да живеете како што вие сакате.

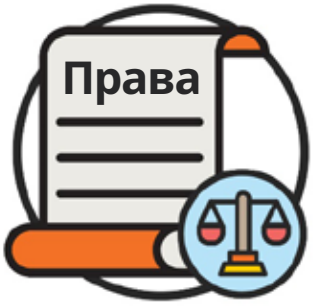
Ви помагаме да наоѓате и користите информации.

За да ви даваме моќ, ќе направиме:

- да биде лесно да се разбере тоа што го правиме
- да биде лесно да се работи со нас.

И ќе ви даваме информации за да обезбедиме дека:

- можете да одлучувате
- имате поддршка во одлучувањето.



Ќе ви ги објасниме вашите **права**, за да знаете каков однос можете да очекувате кон вас.

Правата се правила за тоа дека односот кон секого треба да биде праведен и рамноправен.

Исто така, ќе обезбедиме и вие да имате збор за тоа што содржи вашиот план.

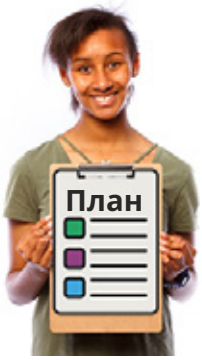
Ќе ги сослушаме и соработуваме со луѓето со попреченост за да можеме да учиме од нивните искуства.

Како ќе се поврземе со вас?

Кога се **поврзуваме** со вас, ќе ви помогнеме да ги најдете поддршката и услугите што ви се потребни.

За да се поврземе со вас, ќе ви дадеме избор да одлучите како ќе комуницирате со нас.

Ќе ви помогнеме:



- да го користите вашиот план на начин што ви одговара

- да најдете поддршка и услуги.

Исто така, ќе се поврземе со заедницата.

Тоа ќе и помогне на заедницата да дознае за NDIS и како NDIS работи.

И ќе ве поврземе со луѓе од различни заедници ширум Австралија.

Во нив спаѓаат:

- луѓе од заедниците на Првите нации

- луѓе кои зборуваат други јазици.

Во нив исто така се вклучени луѓе од различни **култури** и потекла.

Ваша култура е:

- вашиот начин на живеење и верувања
- тоа што е важно за вас.

Исто така, тоа ги вклучува луѓето од **LGBTIQA+** заедниците.

Буквите LGBTIQA+ значат лезбејки, геј, бисексуални, трансродови, интерсексуални, квир или лица кои се преиспитуваат и се асексуални.

Знакот „+“ е за луѓето кои се дел од LGBTIQA+ заедницата, но кога зборуваат за себе не употребуваат некој збор од списокот.

Што може да очекувате?

Од нас може да очекувате нештата да ги правиме навреме, вклучувајќи:

- донесување одлуки

- давање информации на вас

- преразгледување на одлуки.

На следните страници објаснуваме:

- што ќе правиме
- колку денови ќе ни треба за тоа.

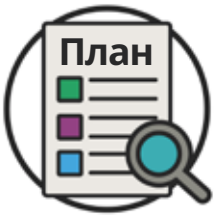
Почнување на соработката со NDIS

Што ќе правиме	За тоа ќе ни треба најмногу
Одлучуваме кој може да користи NDIS	21 ден
На луѓето им даваме време да подготват информации, ако го побараме тоа	90 дена
Одлучуваме кој може да користи NDIS откако ќе добиеме повеќе информации	14 дена

Добивање план

Што ќе правиме	За тоа ќе ни треба најмногу
Почнуваме да го правиме вашиот план	21 ден
Одобруваме план	56 дена
Одобруваме план за дете помладо од 7 години	56 дена
Прашуваме дали сакате да имате состанок за почнување на вашиот план, откако планот ќе биде одобрен	Што поскоро можеме
Имаме состанок за почнување на вашиот план, ако сакате да имаме состанок	28 дена
Ви даваме копија на вашиот одобрен план	7 дена

Преразгледување или менување на вашиот план



Кога вршиме **преразгледување на план**, ние го проверуваме вашиот план за да видиме што треба да се смени.

Вие може да побарате преразгледување на план. Или ние може да го побараме тоа.

Што ќе правиме	За тоа ќе ни треба најмногу
Почнуваме со подготовки за преразгледување на планот	56 дена пред датумот на преразгледување на планот
Одлучуваме дали да го преразгледаме планот, ако го побарате тоа	21 ден после вашето барање да го направиме тоа
На ваше барање, го преразгледуваме планот	28 дена откако сме се согласиле да го направиме тоа
Одлучуваме дали да смениме мали делови на вашиот план ако сте побарале да го направиме тоа, или ќе ви речеме дека ни треба повеќе време за одлучување	21 ден
Одлучуваме дали да смениме мали делови на вашиот план откако сме ви кажале дека ни треба повеќе време	28 дена
Одлучуваме дали да смениме големи делови на вашиот план откако сме ви кажале дека ни треба повеќе време	50 дена
Ви даваме копија на планот откако сме го сменилe	7 дена

Преразгледување на наши одлуки

Што ќе правиме	За тоа ќе ни треба најмногу
Ќе ги преразгледаме нашите одлуки, ако е потребно	60 дена
Ќе промениме нешто кога тоа од нас ќе го побара **Трибуналот за административни жалби (Administrative Appeals Tribunal - AAT).** AAT преразгледува владини одлуки.	28 дена

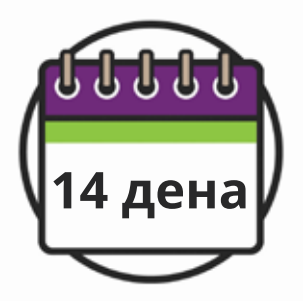
Користење на застапник (nominee)

Некои луѓе имаат **застапник**.

Ваш застапник е некој кого вие го избирате:

- за да донесува одлуки кои вие не можете да ги донесете
- наместо вас да прави нешта кои вие самите не можете да ги направите.

Некогаш ние треба да откажеме некој застапник.



Ќе го сториме тоа во рок од 14 дена ако:

- барате да го сториме тоа
- вашиот застапник бара да го сториме тоа.

Јавување во наш центар за услуги

На 80% од повиците ќе одговориме во рок од 1 минута.

Поднесување жалба

Кога поднесувате **жалба**, вие му кажувате некому дека нешто:

- е погрешно
- не работи добро.

Кога некој ќе поднесе жалба, мнозинството проблеми ги решаваме во рок од 21 ден.

Но, решавањето на некои проблеми може да трае подолго.

Што ќе правиме	За тоа ќе ни треба најмногу
Ќе ви речеме дека сме ја примиле вашата жалба	1 ден
Ќе ви се јавиме откако ќе ја примиме вашата жалба	2 дена
Ќе ја решиме вашата жалба ако можеме	21 ден

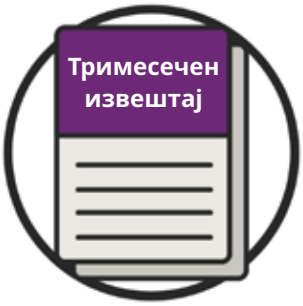
Како ќе знаеме дали оваа Повелба функционира?

Ќе знаеме дека оваа Повелба функционира ако услугите ги даваме навреме.

Ќе ги прашуваме луѓето што мислат за нашето работење.

Ќе спроведуваме анкети секои 3 месеци за да ги прашаме луѓето што мислат.

Ќе споделиме со вас колку успешно сме ги остариле целите што ги објаснивме на страниците **21–23**.



Овие информации ќе ги вклучиме во нашиот тримесечен извештај.

И тоа ќе го споделиме со министрите за попреченост.

На нашата веб-страница може да го најдете тримесечниот извештај во верзија лесна за читање.

www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports

Федерален јавен правобранител (Commonwealth Ombudsman) исто така ќе напише извештај секоја година.

Федералниот јавен правобранител им помага на луѓето кои поднеле жалба за државните служби.

Ќе ви биде полесно да работите кон остварување на вашите цели.

Вашите цели се користени за подготвување на вашиот план.

Вашите цели исто така треба да бидат за нештата што сакате да ги правите со помош на:

- NDIS
- други организации за поддршка и услуги.

На пример, ваша цел би можела да биде да најдете и задржите работа.

Ќе ве слушаме ако ни давате коментари.

Веруваме дека можеме да направиме вистинска позитивна промена за луѓето со попреченост во нашата заедница.

Тоа ќе се случи ако:

- добро работиме
- го правиме тоа што во оваа Повелба за услуги на учесниците велиме дека ќе го правиме.

Повремено ќе ја обновуваме Повелбата.

Кога ќе ја обновиме повелбата, тоа ќе го објавиме на нашата веб-страница.

Како да ни го речете вашето мислење

Сакаме да знаеме што мислите.

Може да ни речете ако сте задоволни со нашите услуги.

Или може да ни речете ако имате некој проблем.

Формулар за коментари може да пополните на веб-страницата на NDIS.

www.ndis.gov.au

Може да ни пратите имејл.

feedback@ndis.gov.au

Може да ни се јавите.

1800 800 110

Можете лично да ни речете во нашите канцеларии на NDIS. На нашата веб-страница е списокот на нашите канцеларии.

www.ndis.gov.au/contact/locations

Ако имате проблем

Ако се жалите, ние ќе слушаме што кажувате.

Ќе ви јавуваме што се случува со вашата жалба.

Веднаш ќе ви помогнеме ако мислиме дека можеби сте изложени на ризик да бидете повредени.

Ако не сте задоволни во врска со вашата жалба

Ако не се согласувате со преразгледувањето од страна на NDIA, може да се јавите на федералниот јавен правобранител.

Може да му се јавите.

1300 362 072

Може да ја посетите неговата веб-страница.

www.ombudsman.gov.au

Ако не сте задоволни со некоја одлука

Ако не сте задоволни со некоја наша одлука, може да побарате да ја преразгледаме.

Тоа треба да го сторите во рок од 3 месеци откако сме ја донеле одлуката.

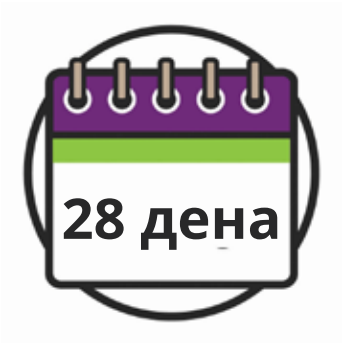
Ако не се согласувате со преразгледувањето од страна на NDIA, може да побарате одлуката да ја преразгледа AAT.

Може да се јавите на AAT.

1800 228 333

Може да контактирате со нив преку нивната веб-страница.

www.aat.gov.au



Тоа треба да го направите во рок од 28 дена откако сме ја донеле одлуката.

Комисија на NDIS за квалитет и безбедност

Комисијата на NDIS за квалитет и безбедност (Комисија на NDIS) обезбедува луѓето со попреченост кои учествуваат во NDIS:

- да бидат безбедни
- да добиваат добри услуги.

Вие може да се жалите во врска со вашата поддршка и услуги.

На пример, може да се жалите ако вашата поддршка не е добра или не е безбедна.

За да поднесете жалба, може да се јавите на Комисијата на NDIS.

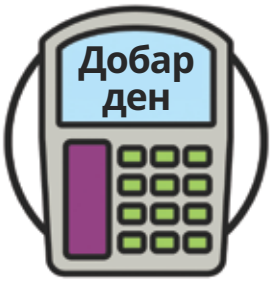
1800 035 544

Ако не зборувате англиски, може да се јавите на Службата за писмено и усно преведување (TIS).

131 450

Ако имате тешкотии со зборувањето или слушањето, може да се јавите на National Relay Service (Национална служба за поврзување на лица со оштетен слух или говор).

133 677



Исто така може да користите TTY.

133 677

Жалба може да поднесете и на веб-страницата на Комисијата на NDIS.

www.ndiscommission.gov.au

Јавете ни се

За повеќе информации за нашата Повелба, ве молиме јавете ни се.

Може да ја посетите нашата веб-страница.

www.ndis.gov.au

Може да ни се јавите.

1800 800 110

Може да ни пратите имејл.

enquiries@ndis.gov.au

Може да ни пишувате.

National Disability Insurance Agency
GPO Box 700
Canberra ACT 2601

Може да ја посетите вашата локална:

- канцеларија на NDIS

- канцеларија на координаторот за локална област

- канцеларија за интервенција во раното детство.

Може да нè следите на Фејсбук.

www.facebook.com/NDISAus

Може да нè следите на Твитер.

@NDIS

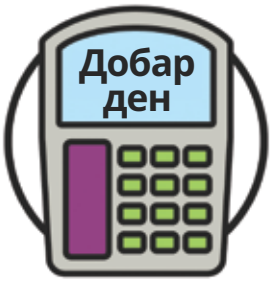
Може да разговарате со нас онлајн користејќи ја опцијата вебчат (webchat) во горниот дел од нашата веб-страница.

www.ndis.gov.au

Ако не зборувате англиски, може да се јавите на Службата за писмено и усно преведување (TIS).

131 450

Ако имате попреченост на говорот или слухот, може да се јавите на:



TTY

1800 555 677

Speak and Listen

1800 555 727

National Relay Service

Национална служба за поврзување на лица со оштетен слух или говор

133 677

www.relayservice.gov.au

Список на зборови

Во овој список се објаснува што значат зборовите напишани со **крупни** букви во овој документ.

Трибунал за административни жалби (AAT) (Administrative Appeals Tribunal)

AAT преразгледува владини одлуки.

Федерален јавен правобранител

Федералниот јавен правобранител им помага на луѓето кои поднеле жалба за државните служби.

Жалба

Кога поднесувате жалба, вие велите дека нешто:

- е погрешно
- не работи добро.

Поврзување

Кога се поврзуваме со вас, ви помагаме да најдете поддршка и услуги што ви се потребни.

Култура

Ваша култура е:

- вашиот начин на живеење и верувања
- тоа што е важно за вас.

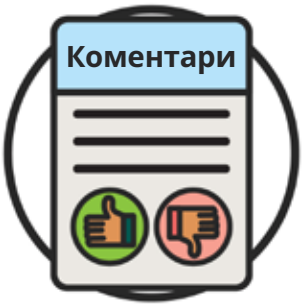
Разновидност

Разновидноста е тоа што ги прави луѓето различни едни од други.

Давање моќ

Кога ви даваме моќ, ви помагаме животот да го живеете како што вие сакате.

Ви помагаме да наоѓате и користите информации.



Коментари

Кога давате коментари, вие некому кажувате што:

- тој/таа прави добро
- треба да се подобри.

LGBTIQA+

Буквите LGBTIQA+ значат лезбејки, геј, бисексуални, трансродови, интерсексуални, квир или лица кои се преиспитуваат и се асексуални.

Знакот „+“ е за луѓето кои се дел од LGBTIQA+ заедницата, но кога зборуваат за себе не употребуваат некој збор од списокот.

Комисија на NDIS за квалитет и безбедност (NDIS Комисија)

Комисијата на NDIS за квалитет и безбедност (Комисија на NDIS) обезбедува луѓето со попреченост кои учествуваат во NDIS:

- да бидат безбедни
- да добиваат добри услуги.

Застапник

Ваш застапник е некој кого вие го избирате:

- да донесува одлуки за вас
- наместо вас да прави нешта кои вие самите не можете да ги направите.

Корисници

Корисници се луѓето со попреченост кои учествуваат во NDIS.

Повторно разгледување на план

Кога повторно разгледуваме план, ние го проверуваме вашиот план за да видиме што треба да се смени.

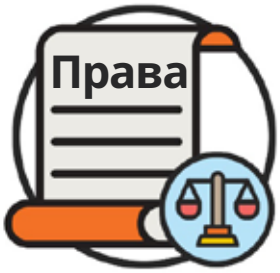
Вие може да побарате преразгледување на план. Или ние може да го побараме тоа.

Однос со почитување

Кога се однесуваме со почитување, кон вас се однесуваме како кон личност.

Ќе бидеме услужливи

Кога сме услужливи, ќе ви помагаме околу вашите потреби.



Права

Правата се правила за тоа дека односот кон секого треба да биде праведен и рамноправен.

Ќе бидеме транспарентни

Кога сме транспарентни, ќе правиме да е полесно да се разберат нашите информации и одлуки.

Information Access Group го подготви овој документ лесен за читање користејќи колекција фотографии и приспособени слики. Сликите не смеат да бидат повторно употребени без дозвола. За прашања во врска со сликите, ве молиме посетете **www.informationaccessgroup.com**. Наведете го бројот на работа 4971.

ndis

ndis.gov.au

DA0500 – Easy Read Participant Service Charter – October 2022