



Faasologa o 'Auaunaga a le Sui Auai

Participant Service Charter

**Participant Service Charter Fai se suiga mo tagata o
lo'o fa'aaogaina le NDIS**

Fa'amatalaga Faigofie ona Faitau
Samoan | Gagana Samoa



ndis.gov.au

Faapefea ona faaaogaina le faasologa



Na tusia e le Fa'apotopotoga o loo Faafoeina le Inisiua a le Atunuu mo i latou e iai Aafiaga Tumau i le Soifua (National Disability Insurance Agency, NDIA) lenei faasologa. A e vaai ile upu 'matou' o lona uiga o le NDIA.



Na matou tusia lenei faasologa i se auala e faigofie ona faitau.

Matou te fa'aaogāina ni ata e faamatala ai nisi manatu.

Faamamafa Lē Faamamafa



Ua matou tusia nisi upu i le **auala faamamafa**.

O lona uiga o mata'itusi e mafafia ma malosi le lanu uliuli.



Matou te faamatala atu poo le a le uiga o nei upu.

O lo'o iai se lisi o nei upu i le itulau e 41.

O lenei pepa o faamatalaga Faitau Gofie o le aotelega lea o le isi pepa o faamatalaga. O lona uiga e aofia ai na o faamatalaga tāua.



E mafai ona e maua le isi pepa o faamatalaga i luga o le matou upega tafa'ilagi.

www.ndis.gov.au/servicecharter



E mafai ona e fesili mo se fesoasoani i le faitauina o lenei pepa o faamatalaga.
O se uo, tagata o lou aiga po o se tagata lagolago e ono mafai ona fesoasoani ia oe.



E iai nisi fa'amatalaga e ono mafai ona fesoasoani ia te oe i le faitauina ma malamalama i lenei pepa o faamatalaga.



Atonu e te fia faitau i la matou Fuafuaga Autasi.



O le matou Fuafuaga Autasi e faamatalaina ai sini o le NDIS mo le isi 4 tausaga.



E mafai fo'i ona e faitau i le matou Fuafuaga Fa'aleleia o 'Auaunaga a le Sui Auai.



O le Fuafuaga Fa'aleleia o 'Auaunaga a le Sui Auai e talanoa faatatau i auala e faaleleia atili ai matou auaunaga.



E te lē tau faitaua atoa lenei pepa o fa'amatalaga i le taimi e tasi.

E mafai lava ona faifai lemu ma faitau i lou lava taimi.

O le a ni mea o i totonu o lenei pepa o faamatalaga?

Fa'atatau aga'i le Faasologa o Auaunaga a le Sui Auai	6
E fa'apefea ona matou manino ma malamalama?	11
E fa'apefea ona matou vave tali atu?	13
E fa'apefea ona matou faaalia le fa'aaloalo?	14
E fa'apefea ona matou fa'amalosi 'au?	15
E faapefea ona matou fesoota'i ma oe?	17
O le a se mea e mafai ona e fa'amoemoe e fai?	20
E fa'apefea ona matou iloa o lo'o aogā lenei Pepa o Fa'amatalaga?	26
Pe faapefea ona ta'u mai ia matou lou manatu	30
A iai sou fa'afitauli	32
Afai e te lē fiafia i se fa'ai'uga	34
Fa'afeso'ota'i mai matou	38
Lisi o Upu	41

Fa'atatau aga'i le Faasologa o Auaunaga a le Sui Auai



O **Sui Auai** o tagata ia e iai aafiaga tumau i le soifua ua auai i totonu o le Fuafuaga o Inisiua a le Atunu mo i latou e iai Aafiaga Tumau i le Soifua.

Matou te tā'ua o le NDIS.



O Sui Auai o le vaega sili lea ona tāua o galuega uma matou te faia.



Matou te manana'o i sui auai ina ia fai lava e latou ia a latou fa'ai'uga e fa'atatau i o latou olaga.

Ma e matou te manana'o e lagolago tagata
uma o lo'o fa'aaogāina le NDIS.

E aofia ai:



- tamaiti ma tupulaga talavou



- tagata matutua



- mātua ma aīga



- tagata e manana'o e auai i le NDIS.



Ua matou faafouina le Faasologa o Auaunaga a Sui Auai e faavae i suiga i le tulafono.



E fa'amalamalama atu e le Fa'asologa o Auaunaga a Sui Auai poo a mea e te ono maua mai le NDIS.



Matou te manana'o ia e maua ni mea lelei pe a e fa'aaogāina le NDIS.

Pe a tatou galulue, o le a matou:



- manino ma malamalama



- vave le tali atu



- fa'aaloalo.

O le a matou:



- faamalosiau



- fesoota'i ma oe.



Matou te talanoa auiliili atu i nei tulaga ta'itasi i itulau o mulimuli mai.

E fa'apefea ona matou manino ma malamalama?



Pe a matou **manino**, o le a faigofie ona faamalamalama ia matou faamatalaga ma faai'uga.



Ina ia manino - o le a matou faamautinoa o a matou faamatalaga e faigofie ona:

- malamalama
- saili ma faaaoga.



Ina ia manino, o le a matou:

- feso'ota'i ma oe



- ta'u atu ia oe mea o tutupu.

Ma o le a matou:



- feso'ota'i atu ia te oe i se auala e te mana'o ai



- fa'amalamalama fa'ai'uga matou te faia



- tali au fesili.

E fa'apefea ona matou vave tali atu?



Pe a matou **vave tali atu**, o le a matou fesoasoani ia oe i mea e te mana'omia.

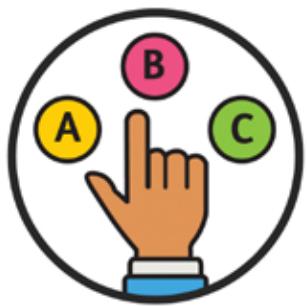


Ina ia vave tali atu o le a matou faia fa'ai'uga i se taimi vave.

E mafai ona e maua nisi fa'amatalaga i lenei mataupu i le itulau **20**.



O le a matou avatu fo'i ia te oe se tagata e to'atasi e te fa'afeso'ota'ia ina ia fai ai lau fa'amatalaga i le taimi e tasi.



Ma e avatu fo'i filifiliga ma iloiloga pe afai e sui lou olaga.

E fa'apefea ona matou faaalia le fa'aaloalo?



Pe a matou faaalia le **faaaloalo**, e matou te faia oe o se tagata e to'atasi.



Ina ia faaaloalo, o le a matou:

- fa'alogo atu ia te oe
- galulue faatasi ma oe.



Ma o le a matou faamautinoa e malamalama a matou tagata faigaluega i aafiaga tumau i lou soifua ma le **eseesega**.

O eseесega e iloa ai le eseese o le isi tagata mai le isi.



E matou te faaaogaina fo'i ou **manatu faaalia** e matou te a'oa'o ai.

Pe a fa'aali atu ou manatu, o lo'o e ta'u atu i se tasi po'o a mea:

- o loo lelei ona latou fai
- o lo'o mana'omia ona fa'aleleia.

E fa'apefea ona matou fa'amalosi 'au?



Pe a matou **faamalosiau**, matou te feasoasoani atu ia oe e te ola i le ituaiga olaga e te mana'o ai.

Matou te fesoasoani ia oe e su'e ma faaaoga faamatalaga.



Ina ia fa'amalosiau, o le a matou:

- fai mea matou te faia ia faigofie ona malamalama
- faafaigofie le galulue ma i matou.



Ma o le a matou tuuina atu faamatalaga e fesoasoani ia mautinoa e te:

- mafai ona faia faai'uga
- e iai lagolago e faia ai faai'uga.



O le a matou faamatalaina atu fo'i au **aiā tatau** ia oe ia e iloa le auala e faatalitalia e fai ai oe.

O aiā tatau o tulafono e faatatau i auala e ao ona tausia tutusa ai tagata uma.



O le a matou faamautinoa fo'i e iai sou sao i mea o i totonu o lau fuafuaga.



Ma o le a matou faalogo ma galulue ma tagata e iai aafiaga tumau i le soifua ina ia matou a'oa'o mai i mea na tutupu ia latou.

E faapefea ona matou fesoota'i ma oe?



Pe a matou **fesoota'i** ma oe, matou te fesoasoani e su'e lagolago ma auaunaga e te mana'omia.



Ina ia fesoota'i ma oe, o le a matou tuuina atu filifiliga e faatatau i le auala e te fesoota'i ai ma matou.

Ma o le a matou fesoasoani ia oe:



- faaaoga lau fuafuaga i se auala e fetaui mo oe



- saili lagolago ma auaunaga.



O le a matou feso'ota'i fo'i ma le nuu.

O le a fesoasoani lea ia i latou e iloa ai le NDIS
ma pe faapefea ona galue.



Ma o le a matou fesoota'i ma tagata mai nuu
eseese i Ausetalia.

E aofia ai:



- tagata mai nuu o Tagatanuu mao'i



- tagata e tautatala i gagana e ese mai
le Igilisi.

E aofia ai fo'i tagata mai **aganuu eseese**
ma faasinomaga.



O lau aganuu:

- o lou olaga ma talitonuga
- e tāua lea ia te oe.



Ma e aofia ai ma tagata mai le faapotopotoga
o **LGBTIQA+**.



O mata'itusi o le LGBTIQA e faaumi o le lesbian,
gay, bisexual, transgender, intersex, queer poo le
questioning ma le asexual.

O le '+' e mo tagata e i le vaega o le LGBTIQA+ ae
e lē fia faamatalaina i latou e faaaogaina ai se
upu mai lenei lisi.

O le a se mea e mafai ona e fa'amoemoe e fai?

E mafai ona e fa'amoemoe matou te fa'atinoina ni mea i luga o le taimi, e aofia ai:



- faiga o fa'ai'uga



- avatuina ia te oe fa'amatalaga



- toeiloiloina se fa'aiuga.



I itulau mulimuli mai o le a matou faamatala atu ai:

- mea o le a matou faia
- pe fia aso o le a matou faia ai.

Amataga ma le NDIS



Mea o le a matou faia	O le tele o aso o le a matou faia ai
Filifili poo ai e mafai ona fa'aaogāina le NDIS	21 aso
Ave le taimi i tagata e saunia ai fa'amatalaga pe a talosagaina	90 aso
Filifili poo ai e mafai ona faaaogaina le NDIS pe a mae'a ona matou maua nisi faamatalaga	14 aso

Mauaina o se fuafuaga



Mea o le a matou faia	O le tele o aso o le a matou faia ai
Amata ona faia sau fuafuaga	21 aso
Talia se fuafuaga	56 aso
Talia se fuafuaga mo se tamaititi lalo ifo ma le 7 tausaga le matua	56 aso
Talosaga pe afai ete mana'o e fai se fono e uiga i le amataina o lau fuafuaga, pe a taliaina lau fuafuaga.	I se vave matou te mafai ai
Fai se fono ina ia amata lau fuafuaga, pe a e mana'o ai	28 aso
Avatu se kopi o lau fuafuaga ua talia	7 aso

Toe iloiloina poo le suiina o lau fuafuaga

Pe a matou faia se **toe iloiloga o se fuafuaga**, matou te siakiina lau fuafuaga e vaai poo le a e mana'omia ona sui.



E mafai ona e talosaga mo se toe iloiloga o se fuafuaga. Pe matou te talosaga ia fai.

Mea o le a matou faia	O le tele o aso o le a matou faia ai
Amata ona faia se toe iloiloga o le fuafuaga	56 aso ae le'i oo i le aso o le toe iloiloga
Filifili pe toe iloilo le fuafuaga pe afai e te talosaga mai ia matou	21 aso talu ona uma ona e talosaga mai ia matou e fai
Fai se iloiloga o le fuafuaga na e talosaga mai ia matou e fai	28 aso talu ona uma ona matou malilie e fai
Filifili pe toe sui ni vaega laiti o lau fuafuaga pe a e talosaga mai ia matou, pe ta'u atu ia oe pe afai e matou te mana'omia se taimi e filifili ai	21 aso
Filifili pe toe sui ni vaega laiti o lau fuafuaga pe a uma ona matou fai atu ia oe e matou te mana'omia isi taimi	28 aso
Filifili pe toe sui ni vaega tetele o lau fuafuaga pe a uma ona matou ta'u atu ia oe matou te mana'omia se isi taimi	50 aso
Avatu ia te oe se kopi o le fuafuaga ina ua uma ona matou suiina	7 aso

Iloiloina a matou faai'uga



Mea o le a matou faia	O le tele o aso o le a matou faia ai
Toe iloilo matou fa'ai'uga pe afai e mana'omia	60 aso
Fai se suiga pe a talosagaina matou e le Pulega o Apili o Fa'amasinoga (AAT) . O le AAT e iloiloina faai'uga a le malō.	28 aso

Fa'aaogāina se sui filifilia



O nisi tagata e iai a latou **sui filifilia**.



O lau sui filifilia o se tasi lea ua e filifili ina ia:

- faia fa'ai'uga ua e lē mafai ona faia
- fai ni mea ua e le mafai ona e faia mo oe.



O nisi taimi e tatau ona fa'aleaogāina se sui filifilia.



O le a matou faia lenei auaunaga i totonu o le 14 aso pe afai:

- e te talosagaina matou
- e talosagaina e lau sui filifilia matou.

Viliina o le matou ofisa tutotonu



O le a matou tali atu i le 80% o e vili mai i totonu o le 1 minute.

Faiga o se fa'aseā

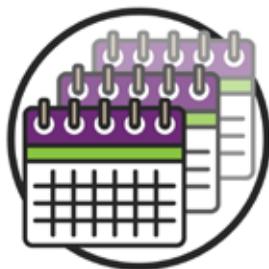


A e faia se **fa'aseā**, e te ta'ua i se tasi e iai le mea:

- sesē ua tupu
- ua lē galue lelei.



A fai e se tasi se fa'aseā, o le a matou foia le tele o fa'afitauli i totonu o le 21 aso.



Ae o nisi fa'afitauli e ono umi se taimi o foia.

Mea o le a matou faia	O le tele o aso o le a matou faia ai
Ta'u atu ia te oe o lea ua matou maua lau fa'aseā	1 le aso
Fesoota'i pe a matou maua lau fa'aseā	2 aso
Fo'ia lau fa'aseā pe a mafai ona matou faia	21 aso

E fa'apefea ona matou iloa o lo'o aogā lenei Pepa o Fa'amatalaga?



O le a matou iloa po'o aogā lenei Pepa o Fa'amatalaga pe afai matou te avatu le 'auaunaga i luga o le taimi.



O le a matou fesili i tagata i ni o latou manatu i mea o lo'o matou faia.



O le a matou faia se su'esu'ega i masina ta'i 3 e fesiligia ai tagata i o latou manatu.



O le a matou faasoa le lelei ona matou ausia o sini sa matou faamatalaina i le itulau e **21–23**.



O le a aofia lenei faamatalaga i le matou Lipoti Faalekuata.

Ma e matou te faasoa i minisita o aafiaga tumau i le soifua.



E mafai ona e maua se Fa'amatalaga Faigofie ona faitau o le Lipoti Faalekuata i luga o le matou upega tafa'ilagi.

[www.ndis.gov.au/about-us/publications/
quarterly-reports](http://www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports)



O le **Ofisa o Sulufa'iga a le Malo o le Taupulega** o le a tusia lipoti i tausaga ta'itasi.

O le Ofisa o Sulufa'iga a le Malo o le Taupulega e fesoasoani i tagata na fai faaseā e faatatau i auaunaga a le malō.



O le a faigofie ia oe ona e galue aga'i i ou sini.



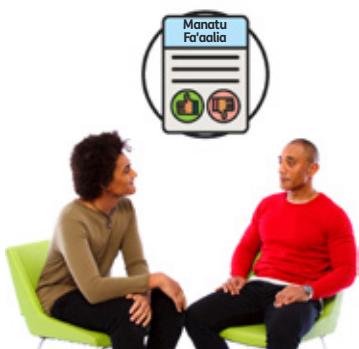
O ou sini na faaaoga e fausia ai lau fuafuaga.

O ou sini e tatau o ni mea e te mana'o e te galue aga'i iai faatasi ma le fesoasoani:

- a le NDIS
- isi lagolago ma auaunaga.



Mo se faata'ita'iga, o lou sini atonu o le sailia ma taofiina se galuega.



O le a matou fa'alogo atu ia te oe pe aumai lou manatu fa'aalia.



Matou te talitonu matou te faia se eseesega moni mo tagata e iai mana'oga fa'apitoa i totonu o le tatou nu'u.



O le a tupu lea tulaga pe afai matou te:

- faia se galuega lelei
- fa'atino fa'amatalaga o mea o le a matou faia i totonu o le Pepa o Fa'amatalaga o Aiaiga o 'Auaunaga a le Sui Auai.



O le a matou faafouina le faasologa o auaunaga mai lea taimi i lea taimi.



O le a matou faasoa atu le faasologa o auaunaga i luga on le matou upega tafa'ilagi pe a uma na faafou.

Pe faapefea ona ta'u mai ia matou lou manatu



Matou te fia iloa po'o le a sou manatu.



E mafai ona e ta'u mai ia matou pe afai o e fiafia
i la matou 'auaunaga.



Pe e mafai fo'i ona ta'u mai ia matou na iai
sou fa'afitauli.



E mafai ona e fa'atumu le pepa o manatu fa'aalia i luga o le upega tafa'ilagi a le NDIS

www.ndis.gov.au



E mafai ona e lafo mai ia matou se imeli.

feedback@ndis.gov.au



E mafai ona e vili matou.

1800 800 110



E mafai ona e susū mai i le matou ofisa NDIS e ta'u mai. E iai se lisi o a matou ofisa i luga o le matou upega tafa'ilagi.

www.ndis.gov.au/contact/locations

A iai sou fa'afitauli



Afai e te faia se fa'aseā, o le a matou faalogo atu ia te oe.



O le a matou fa'ailoa atu le fa'agasologa o lau fa'aseā



Ma o le a vave ona matou fesoasoani atu pe afai matou te manatu e te ono lamatia i ni tigā.

Afai e te le fiafia i lau faaseā



Afai e te lē malie i le iloilogā a le NDIA, e mafai ona e faafesoota'i le ofisa o Sulufa'iga a Malō o le Taupulega.



E mafai ona e vili latou.

1300 362 072



E mafai ona e asiasi atu i le latou upega tafa'ilagi.

www.ombudsman.gov.au

Afai e te lē fiafia i se fa'ai'uga



Afai e te lē fiafia i se fa'ai'uga ua matou faia, e mafai ona e talosaga mai matou e toe iloilo.



E tatau ona e faia lenei tulaga i totonu o le 3 masina talu ona matou faia le faai'uga.



Afai e te lē malie i le toe iloiloga a le NDIA,
e mafai ona e talosaga i le AAT e toe iloilo
le fa'ai'uga.



E mafai ona e valaau le AAT.

1800 228 333



E mafai ona e feso'ota'i latou i luga o le latou
upega tafa'ilagi.

www.aat.gov.au



E tatau ona e faia lenei tulaga i totonu o le 28
aso talu ona matou faia le fa'ai'uga.

O le Komisi o Tulaga Lelei ma le Malutaga o le NDIS



O le **Komisi o Tulaga Lelei ma le Malutaga o le NDIS (NDIS Commission)** e faamautinoa o tagata e iai aafiaga tumau i le soifua e auai i le NDIS:

- e saogalemu
- maua ia auaunaga lelei.



E mafai ona faia se faaseā i au lagolago ma auaunaga.



Mo se faata'ita'iga, e mafai ona e faia se faaseā pe afai o au lagolago e lē lelei ma lē saogalemu.



E mafai ona e viliina le Komisi a le NDIS e fai sau faaseā.

1800 035 544



Afai e te tautala i se isi gagana e ese mai le Igilisi, e mafai ona e viliina le Auaunaga o le Faaliliu'upu ma le Faamatala'upu (TIS).

131 450



Afai e iai sou faafitauli i le tautala poo le faalogo, e mafai ona e vili le Auaunaga o Gagana Faailo a le Atunu.

133 677



E mafai fo'i ona e faaaogaina le TTY.

133 677



E mafai fo'i ona fai sau faaseā i luga o le upega tafa'ilagi a le Komisi a le NDIS.

www.ndiscommission.gov.au

Fa'afeso'ota'i mai matou

Mo nisi faamatalaga e faatatau i le matou faasologa o auaunaga, faamolemole faafesoota'i mai matou.



E mafai ona e asiasi i le matou upega tafa'ilagi.

www.ndis.gov.au



E mafai ona e vili matou.

1800 800 110



E mafai ona e lafo mai ia matou se imeli.

enquiries@ndis.gov.au



E mafai ona e tusi mai ia matou.

National Disability Insurance Agency
GPO Box 700
Canberra ACT 2601

E mafai foi ona e asiasi le tou:



- ofisa NDIS



- ofisa o le faatonu o nofoaga i le lotoifale



- ofisa o paaga a tamaiti laiti.



E mafai ona e mulimulita'i i le matou itulau i luga o le Facebook.

www.facebook.com/NDISAus



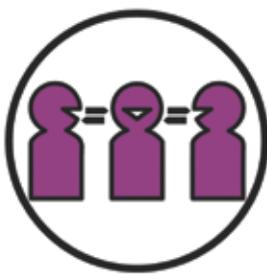
E mafai ona e mulimuli i le matou itulau i le Twitter.

@NDIS



E mafai ona e talanoa ia i matou i luga o le initaneti e faaaoga ai le matou webchat i le pito i luga o le matou upega tafa'ilagi.

www.ndis.gov.au



Afai e te tautala i se isi gagana e ese mai le Igilisi, e mafai ona e viliina le Auaunaga o le Faaliliu'upu ma le Faamatala'upu (TIS).

131 450



TTY

1800 555 677



Tautala ma Fa'alogo

1800 555 727



'Auaunaga o Gagana Faailo a le atunuu

133 677

www.relayservice.gov.au

Lisi o Upu

O lenei lisi e faamatalaina le uiga o upu o **faamamafa** i totonu o lenei pepa o faamatalaga.



Pulega o Apili o Fa'amasinoga (AAT)

O le AAT e iloiloina faai'uga a le malō.



Taupulega a le Ofisa o Sulufa'iga

O le Ofisa o Sulufa'iga a le Malo o le Taupulega e fesoasoani i tagata na fai faaseā e faatatau i auauanaga a le malō.



Fa'aseā

A e faia se faaseā, e te ta'ua i se tasi e iai le mea:

- sesē ua tupu
- ua lē galue lelei.



Feso'ota'i

Pe a matou fesooata'i ma oe, matou te fesoasoani e su'e lagolago ma auaunaga e te mana'omia.



Aganuu

O lau aganuu:

- o lou olaga ma talitonuga
- e tāua lea ia te oe.



Eseesega

O eseesegea e iloa ai le eseese o le isi tagata mai le isi.



Fa'amalosi

Pe a matou faamalosiau, matou te fesoasoani atu ia oe e te ola i le olaga i le auala e te mana'o ai.

Matou te fesoasoani ia oe e su'e ma faaaoga faamatalaga.



Manatu Fa'aalia

Pe a faaali atu ou manatu, o lo'o e ta'u atu i se tasi po'o a mea:

- o loo lelei ona latou fai
- o lo'o mana'omia ona fa'aleleia.



LGBTIQA+

O mata'itusi o le LGBTIQA e faaumi o le lesbian, gay, bisexual, transgender, intersex, queer poo le questioning ma le asexual.

O le '+' e mo tagata e i le vaega o le LGBTIQA+ ae e lē fia faamatalaina i latou e faaaogaina ai se upu mai lenei lisi.



Komisi o Tulaga Lelei ma le Malutaga o le NDIS (NDIS Commission)

O le Komisi o Tulaga Lelei ma le Malutaga o le NDIS (NDIS Commission) e faamautinoa o tagata e iai aafiaga tumau i le soifua e auai i le NDIS:

- e saogalemu
- maua ia auaunaga lelei.

Sui Filifilia



O lau sui filifilia o se tasi lea ua e filifili ina ia:

- faia faai'uga mo oe
- fai ni mea ua e le mafai ona e faia mo oe.



Sui Auai

O Sui Auai o tagata ia e iai mana'oga faapitoa e auai i totonu o le NDIS.



Toe iloiloga o le fuafuaga

Pe a matou faia se toe iloiloga o se fuafuaga, matou te siakiina lau fuafuaga e vaai poo le a e mana'omia ona sui.

E mafai ona e talosaga mo se toe iloiloga o se fuafuaga. Pe matou te talosaga ia fai.



Fa'aaloalo

Pe a matou faaalia le faaaloalo, e matou te faia oe o se tagata e to'atasi.



Vave tali atu

Pe a matou vave tali atu, o le a matou fesoasoani ia oe i mea e te mana'omia.



Aiā Tatau

O aiā tatau o tulafono e faatatau i auala e ao ona tausia tutusa ai tagata uma.



Manino ma malamalama

Pe a matou manino ma malamalama, matou te fa'afaigofieina ona faamalamalama ia matou faamatalaga ma faai'uga.



Na faia e le Vaega o Aula Faamatalaga le pepa Faitau Gofie faaaogāina ai faamaumauga o ata masani. E lē mafai ona toe faaaogāina ata e aunoa ma se faatāgana. Mo nisi faamatalaga e faatatau i ata, faamolemole asiasi www.informationaccessgroup.com. Galuega numera 4971.



[ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)

DA0501 – Easy Read Participant Service Charter – October 2022