



# 参与者服务章程

## Participant Service Charter

改善 NDIS 使用者待遇

简明易读版

Chinese (Simplified) | 简体中文



**ndis**

[ndis.gov.au](http://ndis.gov.au)

# 如何使用本章程



国家残障保险局（NDIA）撰写了本章程。章程中提到的词语“我们”，是指 NDIA。



我们用通俗易懂的语言编写了本章程。  
我们运用图片来解释一些概念。

## 粗体 非粗体

我们用**粗体**标出了一些词汇。  
也就是说这些词汇的笔画更粗更黑。



我们会解释这些词汇的含义。第 41 页上有一份词汇表。



本易读版章程是另一份文件的摘要。这意味着本章程只包含最重要的信息。



您可以在我们的网站上找到完整版章程。

[www.ndis.gov.au/servicecharter](http://www.ndis.gov.au/servicecharter)



您可以请人帮您一起阅读本章程。您的朋友、家人或支持人员也许能够帮到您。



还有其他信息可以帮助您阅读和理解本章程。



您可能会想看一下我们的事务计划。



我们的事务计划解释了 NDIS 在未来 4 年的目标。



您还可以阅读我们的《参与者服务改进计划》(Participant Service Improvement Plan)。



《参与者服务改进计划》讨论了我们将如何改进我们的服务。



您不必一下子就读完本章程。

您可以按照自己的节奏慢慢阅读。

## 文件内容

关于《参与者服务章程》	6
我们如何做到公开透明?	11
我们如何做到积极回应?	13
我们如何做到相互尊重?	14
我们如何为您增权益能?	15
我们将如何与您保持联系?	17
您可以期望我们做到什么?	20
我们如何知道这份章程是否有效?	26
如何告诉我们您的想法	30
如果您遇到了问题	32
如果您对决定不满意	34
联系我们	38
词汇表	41

## 关于《参与者服务章程》



**参与者**是指参加国家残障保险计划的残障人士。

我们称这一计划为 NDIS。



参与者是我们所有工作的核心。



我们希望参与者可以自主决定生活的方方面面。

我们也希望支持使用 **NDIS** 的每一个人，  
这其中包括：



- 儿童和青少年



- 成年人



- 父母和家庭成员



- 想要加入 **NDIS** 的人。



我们根据法律的变更修订了《参与者服务章程》。



《参与者服务章程》讲述了您可以从 NDIS 获得什么样的服务。



我们希望您在使用 NDIS 时能够获得良好的体验。

当我们与您一同合作时，我们将秉承下述原则：



- 公开透明



- 积极回应



- 相互尊重。

我们还将：



- 增权益能



- 与您保持联系。



在接下来的几页中，我们会对这几点进行深入讨论。

## 我们如何做到公开透明？



所谓**公开透明**，是指我们能够让您更容易理解我们的信息和决定。



为了保持公开透明，我们将确保我们的信息易于：

- 理解
- 获取并使用。

为了保持公开透明，我们将：



- 与您保持联系



- 告知您正在发生的事情。

我们还将：



- 用您希望的通讯方式与您沟通



- 解释我们做出的决定



- 回答您的疑问。

## 我们如何做到积极回应？



所谓**积极回应**，是指我们将帮助您满足您的需求。



为了积极回应，我们将按时做出决定。

您可以在第 **20** 页上了解有关这一点的更多信息。



我们还将为您安排专属联络人，这样您只需要讲述一遍您的经历。



如果您的生活状况发生了改变，我们也会给您提供更多的选择。

## 我们如何做到相互尊重？



所谓**相互尊重**，是指我们将您视为独立的个体。



为了相互尊重，我们将：

- 倾听您的意见
- 与您一起合作。



我们还将确保我们的工作人员了解您的残障和**多元背景**。

多元背景是使人们彼此不同的原因。



我们还将利用您的**反馈**来学习改进。

提出反馈，就是在告诉我们的工作人员：

- 他们哪些方面做得很好
- 他们哪些方面需要改进。

## 我们如何为您增权益能？



所谓**增权益能**，是指我们会帮助您以自己想要的方式生活。

我们帮助您查找和运用信息。



为了赋予您更多权力，我们将：

- 让您更容易理解我们所做的事情
- 让您更轻松地与我们合作。



我们还将为您提供信息以帮助确保您：

- 可以做决定
- 能够获得支持来做决定。



我们还将向您解释您的**权益**，这样您就知道自己应被如何对待。

权益是指每个人应如何受到公平和平等对待的规则。



我们还将确保您对计划中的内容有发言权。



我们也会倾听残障人士的心声，与他们合作，让我们能够了解他们的经历。

## 我们将如何与您保持联系？



所谓与您**保持联系**，是指我们会帮您找到您所需要的援助和服务。



为了与您保持联系，我们将让您选择与我们沟通的方式。

我们还将帮助您：



- 以适合您的方式使用您的计划



- 寻找援助和服务。



我们还将与社区建立联系。

这将帮助他们了解 **NDIS** 及其运作方式。



我们将与来自澳大利亚不同社区的人群建立联系。

这其中包括：



- 来自原住民社区的人士



- 母语非英语的人士。

来自不同文化和背景的人群也包括在内。



您的文化是指：

- 您的生活方式和信仰
- 对您来说重要的事物。



来自 **LGBTIQA+** 社区的人群也包括在内。



**LGBTIQA** 缩写的全称是女同性恋、男同性恋、双性恋、跨性别、间性人、酷儿或疑性恋和无性恋。

“+”指代属于 **LGBTIQA+** 社区但不使用前文所列的词汇来谈论自己的人群。

## 您可以期望我们做到什么？

我们会按时完成以下事项：



- 做出决定



- 为您提供信息



- 复审决定。



接下来，我们将说明：

- 我们将要做的工作
- 完成工作所需的时间。



## 开始使用NDIS

我们将要做的工作	需花费的最多天数
决定谁能参加 NDIS	21 天
如果我们要求申请人提供资料，要给他们时间准备	90 天
在我们了解更多信息后决定谁可以使用 NDIS	14 天



## 获取计划

我们将要做的工作	需花费的最多天数
开始订立您的计划	21 天
批准计划	56 天
批准为 7 岁以下儿童准备的计划	56 天
计划获批后，询问您是否想安排会面，讨论如何开始使用计划	尽快
根据您的意愿组织会面，讨论如何开始使用计划	28 天
给您一份已获批准的计划副本	7 天

## 重新评估计划或修改计划



我们**重新评估计划**时，会检查您的计划以了解需要更改的内容。

您可以要求重新评估计划。或者我们可以要求重新评估计划。

我们将要做的工作	需花费的最多天数
开始设定重新评估计划	重新评估计划日期前 56 天
如果您要求我们重新评估计划，决定是否要按此进行	我们收到申请 21 天后
根据您的要求重新评估计划	我们同意后 28 天
收到您的申请后，决定是否更改您计划的小部分内容，或者告诉您我们是否需要更多时间来做决定	21 天
在告诉您我们需要更多时间后，决定是否更改您计划的小部分内容	28 天
在告诉您我们需要更多时间后，决定是否更改您计划的大部分内容	50 天
在我们修改计划后向您提供一份计划副本	7 天

## 复审决定



我们将要做的工作	需花费的最多天数
如有必要，会复审决定	60 天
受行政上诉法庭（AAT）要求时，我们会更改计划。 AAT 可以复审政府的决定。	28 天

## 使用代理人



有些人会有一名**代理人**。



您的代理人由您选择，负责：

- 在您无法做决定的情况下为您做决定
- 为您做一些您无法独立完成的事项。



有时候我们需要取消代理人。



如果收到以下通知，我们将在 **14** 天内完成取消手续：

- 收到您的申请
- 收到您的代理人的申请。

## 致电我们的服务中心



**80%** 的来电我们都会在 **1** 分钟内接听。

## 提出投诉

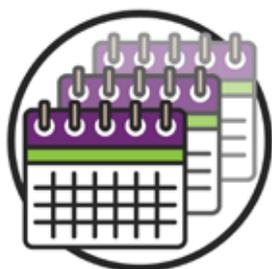


您提出**投诉**，就代表您告诉某人，有件事情：

- 出错了
- 进行得不顺利。



我们会在接到投诉后的 **21** 天内，解决大部分问题。



但有些问题可能需要更长的时间去解决。

我们将要做的工作	需花费的最多天数
告诉您我们已经收到您的投诉	1 天
收到投诉后与您联系	2 天
尽我们所能，解决您投诉的事宜	21 天

## 我们如何知道这份章程是否有效？



如果我们按时提供服务，我们就会知道本章程是否有效。



我们也会就自身办事成效收集公众意见。



我们每三个月便会调查一次公众想法。



我们会分享我们在第 **21-23** 页中解释过的目标的达成进度。



我们将在季度报告中列入这一信息。

我们会将这一报告发给各残障事务部长。



您可以在我们的网站上找到季度报告的易读版。

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



**联邦申诉专员**每年也会撰写一份报告。

联邦申诉专员帮助那些对政府服务提出投诉的人。



这会让您更容易朝着自己的目标努力。



您的目标是用来制定您的计划的。

您的目标也应该是您想在以下帮助下达成的事情：

- NDIS
- 其他援助和服务。



例如，您的目标可能是找到并保住一份工作。



我们会倾听您的反馈意见。



我们坚信我们能够改善社区中残障人士的待遇。



改善残障人士待遇，有赖于我们：

- 做好本职工作
- 依照《参与者服务章程》行事。



我们会不时更新章程。



更新后我们会在网站上分享章程。

## 如何告诉我们您的想法



我们希望了解您的想法。



您可以告诉我们您对我们的服务是否满意。



或者如果您遇到了问题，您同样可以告诉我们。



您可以在 NDIS 网站上填写反馈表。

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



您可以给我们发送电子邮件。

[feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au)



您可以打电话与我们联系。

**1800 800 110**



您可以亲自到我们的 NDIS 办事处告诉我们。我们的网站上列出了办事处的地址。

[www.ndis.gov.au/contact/locations](http://www.ndis.gov.au/contact/locations)

## 如果您遇到了问题



如果您提出投诉，我们会听取您的意见。



我们会告诉您投诉进展如何。



如果我们认为您有受到伤害的可能，我们会立刻施以援手。

## 如果您对投诉不满意



如果您不同意 NDIA 的复审结果，您可以联系联邦申诉专员。



您可以打电话给他们。

**1300 362 072**



您可以访问他们的网站。

**[www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)**

## 如果您对决定不满意



如果您对我们所做的某个决定不满意，您可以要求我们进行复审。



您需要在做出决定后的 3 个月内提交申请。



如果您不同意 NDIA 的重审结果，您可以向行政  
上诉仲裁庭（AAT）提出重审。



您可以致电 AAT。

**1800 228 333**



您可以通过他们的网站进行联系。

**[www.aat.gov.au](http://www.aat.gov.au)**



您需要在决定作出后的 28 天之内向 AAT 提出  
重审。

## NDIS 质量保障委员会



NDIS 质量保障委员会（简称 NDIS 委员会）会确保参与 NDIS 的残障人士：

- 是安全的
- 可以获得良好的服务。



您可以就您获得的援助和服务提出投诉。

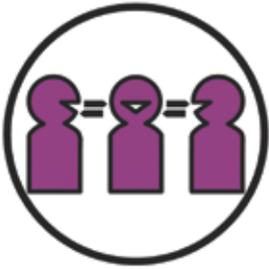


例如，如果您获得的援助不够好或不安全，您可以提出投诉。



您可以致电 NDIS 委员会进行投诉。

**1800 035 544**



如果您说除英语之外的其他语言，您可以打电话联系口笔译服务处（TIS）。

**131 450**



如果您有言语或者听力障碍，您可以致电全国中继服务。

**133 677**



您也可以使用电传打字服务（TTY）。

**133 677**



您也可以在 NDIS 委员会网站上进行投诉。

**[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)**

## 联系我们

有关我们的章程的更多信息，请与我们联系。



您可以访问我们的网站。

**[www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)**



您可以打电话与我们联系。

**1800 800 110**



您可以给我们发送电子邮件。

**[enquiries@ndis.gov.au](mailto:enquiries@ndis.gov.au)**



你可以写信给我们。

**National Disability Insurance Agency**

**GPO Box 700**

**Canberra ACT 2601**

您可以前往您当地的：



- NDIS 办事处



- 当地区域协调员办公室



- 童年早期干预合作伙伴办公室。



您可以关注我们的 Facebook 账号。

[www.facebook.com/NDISAus](https://www.facebook.com/NDISAus)



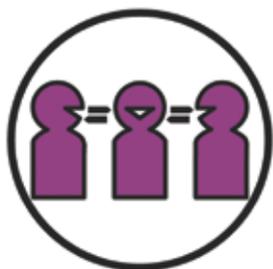
您可以关注我们的 Twitter 账号。

[@NDIS](https://twitter.com/NDIS)



您可以通过我们网页顶部的网络聊天功能与我们进行在线交流。

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



如果您说除英语之外的其他语言，您可以电话联系口笔译服务处（TIS）。

**131 450**

如果您有言语或者听力障碍，您可以致电：



TTY

**1800 555 677**



旁听助讲（Speak and Listen）

**1800 555 727**



全国中继服务

**133 677**

[www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)

# 词汇表

这份列表解释了本文档中**粗体**词语的意思。



## 行政上诉仲裁庭 (AAT)

AAT 可以复审政府的决定。



## 联邦申诉专员

联邦申诉专员帮助那些对政府服务提出投诉的人。



## 投诉

您提出投诉，就代表您告诉某人，有件事情：

- 出错了
- 进行得不顺利。



## 联系

所谓与您保持联系，是指我们会帮您找到您所需要的援助和服务。



## 文化

您的文化是指：

- 您的生活方式和信仰
- 对您来说重要的事物。



## 多元背景

多元背景是使人们彼此不同的原因。



## 增权益能

所谓增权益能，是指我们会帮助您以自己想要的方式生活。

我们帮助您查找和运用信息。



## 反馈

提出反馈，就是在告诉我们的工作人员：

- 他们哪些方面做得很好
- 他们哪些方面需要改进。



## LGBTIQA+

LGBTIQA 缩写的全称是女同性恋、男同性恋、双性恋、跨性别、间性人、酷儿或疑性恋和无性恋。

“+”指代属于 LGBTQIA+ 社区但不使用前文所列的词汇来谈论自己的人群。

## NDIS 质量保障委员会（简称 NDIS 委员会）

NDIS 质量和保障委员会确保参与 NDIS 的残障人士：

- 是安全的
- 可以获得良好的服务。



## 代理人



您的代理人由您选择，负责：

- 为您做决定
- 为您做一些您无法独立完成的事项。



## 参与者

参与者是指参加 NDIS 的残障人士。

## 重新评估计划



我们重新评估计划时，会检查您的计划以了解需要更改的内容。

您可以要求重新评估计划。或者我们可以要求重新评估计划。



## 相互尊重

所谓相互尊重，是指我们将您视为独立的个体。



## 积极回应

所谓积极回应，是指我们将帮助您满足您的需求。



## 权益

权益是指每个人应如何受到公平和平等对待的规则。



## 公开透明

所谓公开透明，是指我们能够让您更容易理解我们的信息和决定。



The Information Access Group 使用库存图像和自定义图像制作了本易读版文件。未经许可，图像不得重复使用。如对图片有任何疑问，请访问 [www.informationaccessgroup.com](http://www.informationaccessgroup.com)。请说明项目编号为 4971。



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