

# الاستفسارات والملاحظات والشكاوى

توضح سياسة الاستفسارات والملاحظات والشكاوى الخاصة بنا كيف يمكن للأشخاص الاتصال بنا بشأن:

- الاستفسارات
- الملاحظات
- الشكاوى.

يمكنك العثور على السياسة على موقعنا الإلكتروني [www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-companies](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-companies)

لا توجد طريقة خاطئة للاتصال بنا ونرحب بجميع الاستفسارات أو الملاحظات أو الشكاوى حول الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (NDIS).

## التزامنا تجاهك هو:

1. أن نكون شفافين
2. أن نكون سريع الاستجابة
3. أن نتعامل باحترام
4. أن نوفر التمكين
5. أن نكون على تواصل.

## كيف نتعامل مع استفساراتك وملاحظاتك وشكاواك

- الخطوة 1: سنخبرك في غضون يوم واحد أننا تلقينا استفسارك أو ملاحظتك أو شكاواك.
- الخطوة 2: عندما تتلقى استفسارك أو ملاحظتك أو شكاواك، نحتاج إلى تحديد كيف يمكننا المساعدة. قد نقترح الدعم من خارج NDIS لمساعدتك.
- الخطوة 3: سنتصل بك في غضون يومين لإعلامك بكيفية التعامل مع استفسارك أو ملاحظتك أو شكاواك. قد نطلب منك المزيد من المعلومات لمساعدتنا.
- الخطوة 4: سيحاول الموظف الأول الذي نتحدث معه مساعدتك في استفسارك أو ملاحظتك أو شكاواك. إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت، فسنخبرك بما يتعين علينا القيام به ومن سيتصل بك بعد ذلك.
- الخطوة 5: سنحرص على البقاء على تواصل معك.
- الخطوة 6: سنتصل بك عندما ننتهي من التعامل مع استفسارك أو ملاحظتك أو شكاواك. سنساعدك في معظم المشاكل في غضون 21 يومًا. قد تستغرق بعض المشكلات وقتًا أطول.
- الخطوة 7: يمكننا إخبارك بمن يمكنك الاتصال به إذا لم تكن راضيًا عن قرارنا أو كيف قمنا بالتعامل مع استفسارك أو ملاحظتك أو شكاواك.
- الخطوة 8: بعد أن ننتهي من التعامل مع استفسارك أو ملاحظتك أو شكاواك، سنستخدم ملاحظاتك لتحسين الطريقة التي نقوم بها بالأشياء.

## كيف نخبرنا برأيك

نموذج الملاحظات عبر الإنترنت: [www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints/contact-and-feedback-form](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints/contact-and-feedback-form)

البريد الإلكتروني: [enquires@ndis.gov.au](mailto:enquires@ndis.gov.au)

الهاتف: 1800 800 110

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

اكتب إلينا: National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra, ACT

إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية، يمكنك الاتصال بـ:

خدمة الترجمة التحريرية والشفهية (TIS)

الهاتف: **131 450**

إذا كنت تعاني من ضعف في النطق أو السمع، فيمكنك الاتصال بـ:

TTY

الهاتف: **1800 555 677**

التحدث والاستماع

الهاتف: **1800 555 727**

خدمة الترحيل الوطنية للصم والبكم

الهاتف: **133 677**

الموقع الإلكتروني: [www.accesshub.gov.au](http://www.accesshub.gov.au)