

咨询、反馈及投诉

我们的咨询、反馈和投诉政策解释了人们如何就以下问题联系我们：

- 咨询
- 反馈
- 投诉。

您可以在我们的网站 www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints 上找到该政策

欢迎您以任何方式联系我们。我们欢迎所有有关国家残障保险计划（NDIS）的咨询、反馈或投诉。

我们对您的承诺是：

1. 我们将保持透明
2. 我们将积极响应
3. 我们将尊重客户
4. 我们将给您赋权
5. 我们将与您紧密相连。

我们如何处理您的咨询、反馈和投诉

第 1 步：我们会在一天内告知您我们已收到您的咨询、反馈或投诉。

第 2 步：当我们收到您的咨询、反馈或投诉时，我们需要考虑如何提供帮助。我们可能会建议使用 NDIS 外部的支持来帮助您。

第 3 步：我们将在 2 天内与您联系，让您了解我们如何处理您的咨询、反馈或投诉。我们可能会要求您提供更多信息来帮助我们。

第 4 步：第一位与您交谈的工作人员将尽力帮助您解决咨询、反馈或投诉。如果我们需要更多时间，我们会告诉您我们需要做什么以及接下来将由谁与您联系。

第 5 步：我们将会确保与您保持联系。

第 6 步：当我们处理完您的咨询、反馈或投诉后，我们将与您联系。大多数问题都能在 21 天内解决。有些问题可能需要更长的时间。

第 7 步：如果您对我们的决定或我们处理您的咨询、反馈或投诉的方式不满意，我们可以告诉您应该联系谁。

第 8 步：我们处理完您的咨询、反馈或投诉后，会利用您的反馈来改进我们的工作方式。

如何告知我们您的想法

在线反馈表: www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints/contact-and-feedback-form

电子邮件: enquires@ndis.gov.au

电话: 1800 800 110

网上聊天: ndis.gov.au

写信给我们: National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra, ACT

如果您说英语以外的语言, 您可以致电:

口笔译服务处 (TIS)

电话: **131 450**

如果您有言语或听力障碍, 您可以致电:

TTY

电话: **1800 555 677**

旁听助讲 (Speak and Listen)

电话: **1800 555 727**

全国中继服务

电话: **133 677**

网站: www.accesshub.gov.au