

## سوالات، نظرات و شکایات

پالیسی سوالات، نظرات و شکایات ما نحوه به تماس شدن اشخاص با ما از راه‌های ذیل را توضیح می‌دهد:

- سوالات
- نظرات
- شکایات

این پالیسی را از این وبسایت پیدا کرده می‌توانید: [www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints)

کدام روش نادرست برای به تماس شدن با ما وجود ندارد و ما منتظر تمام سوالات، نظرات یا شکایات شما در مورد پلان بیمه ملی معیوبیت (National Disability Insurance Scheme (NDIS)) هستیم.

### تعهد ما به شما بشمول موارد ذیل است:

1. ما صادق و شفاف خواهیم بود
2. ما جوابگو خواهیم بود
3. ما احترام خواهیم گذاشت
4. ما به شما قدرت خواهیم داد
5. ما با شما متصل خواهیم شد.

### چطور به سوالات، نظرات و شکایات شما رسیدگی خواهیم کرد

مرحله 1: در مدت یک روز به شما معلومات خواهیم داد که سوالات، نظرات و شکایات شما به ما رسیده است.

مرحله 2: هر وقت که سوالات، نظرات و شکایات شما را دریافت کردیم باید ببینیم که چی طور به شما کمک کرده می‌توانیم. ما ممکن خدمات خارج از NDIS را برای کمک به شما پیشنهاد بدهیم.

مرحله 3: ما در مدت 2 روز با شما به تماس می‌شویم که به شما معلومات دهیم که چطور به سوالات، نظرات و شکایات شما رسیدگی می‌کنیم. ما ممکن از شما معلومات بیشتری بخواهیم تا به ما کمک کند.

مرحله 4: اولین کارمند که با او صحبت می‌کنید کوشش می‌کند به شما در مورد سوالات، نظرات و شکایات شما کمک کند. اگر به مدت زمان بیشتر ضرورت داشته باشیم به شما خواهیم گفت که چی خواهیم کرد و اینکه چه شخصی با شما به تماس خواهد شد.

مرحله 5: ما مطمئن خواهیم شد که با شما در تماس باشیم.

مرحله 6: هر وقت که رسیدگی به سوالات، نظرات و شکایات شما خاتمه یافت، با شما به تماس خواهیم شد. ما در مورد اکثر مشکلات حداکثر تا 21 روز کمک خواهیم کرد. بعضی از مشکلات ممکن است زمان بیشتری لازم داشته باشند.

مرحله 7: اگر از تصمیم ما راضی نباشید یا از روش رسیدگی ما به سوالات، نظرات و شکایات شما راضی نیستید، ما به شما خواهیم گفت که با چه کسی به تماس شوید.

مرحله 8: بعد از رسیدگی به سوالات، نظرات و شکایات شما. ما از نظرات شما برای بهبود نحوه انجام کارها استفاده می‌کنیم.

**چطور به ما بگویید که چه فکری می‌کنید**

فرم نظرات آنلاین: [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)

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

تلفون: 1800 800 110

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

برای ما به این آدرس خط بنویسید: National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra, ACT

اگر به لسان غیر از انگلیسی صحبت می‌کنید، می‌توانید با این نمبر به تماس شوید:

خدمات ترجمانی تحریری و شفاهی (TIS)

تلفون: **131 450**

اگر مشکل گفتار یا شنوایی دارید، با نمبر ذیل تماس گرفته می‌توانید:

TTY

تلفون: **1800 555 677**

صحبت کن و گوش کن

تلفون: **1800 555 677**

خدمات ملی Relay

تلفون: **133 677**

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