

## پرسش‌ها، بازخوردها و شکایات

دستورالعمل رسیدگی به پرسش‌ها، بازخوردها و شکایات ما توضیح می‌دهد که چگونه افراد می‌توانند با ما در موارد زیر تماس بگیرند:

- پرسش‌ها
- بازخوردها
- شکایات

می‌توانید این دستورالعمل را در وب سایت ما به آدرس [www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints) بیابید.

هیچ راه اشتباهی برای تماس با ما وجود ندارد و ما از تمام پرسش‌ها، بازخوردها یا شکایات در مورد طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS) استقبال می‌کنیم.

### تعهد ما به شما این است:

1. شفاف خواهیم بود
2. پاسخگو خواهیم بود
3. با احترام رفتار خواهیم کرد
4. شما را توانمند خواهیم کرد
5. با شما در ارتباط خواهیم بود.

### چگونه پرسش‌ها، بازخوردها و شکایات شما را مدیریت می‌کنیم

- مرحله 1: ظرف یک روز به شما خواهیم گفت که پرسش، بازخورد یا شکایت شما را دریافت کرده ایم.
- مرحله 2: وقتی پرسش، بازخورد یا شکایت شما را دریافت می‌کنیم، باید بررسی کنیم که چگونه می‌توانیم کمک کنیم. ممکن است برای کمک به شما پیشنهاد کنیم از NDIS پشتیبانی دریافت کنید.
- مرحله 3: ما ظرف 2 روز با شما تماس خواهیم گرفت تا به شما اطلاع دهیم که چگونه پرسش، بازخورد یا شکایت شما را مدیریت می‌کنیم. ممکن است از شما بخواهیم برای کمک به ما اطلاعات بیشتری ارائه دهید.
- مرحله 4: اولین کارمندی که با او صحبت می‌کنید سعی می‌کند در مورد پرسش، بازخورد یا شکایت شما به شما کمک کند. اگر به زمان بیشتری نیاز داشته باشیم، به شما خواهیم گفت که چه کاری باید انجام دهیم و چه کسی بعداً با شما تماس خواهد گرفت.
- مرحله 5: ما مطمئن خواهیم شد که با شما در تماس هستیم.

مرحله 6: پس از پایان مدیریت پرسش‌ها، بازخورد یا شکایت تان با شما تماس خواهیم گرفت. ما در بیشتر موارد، در کمتر از ۲۱ روز به شما کمک خواهیم کرد. برخی از مشکلات ممکن است بیشتر طول بکشند.

مرحله 7: اگر از تصمیم ما راضی نیستید یا از نحوه مدیریت پرسش، بازخورد یا شکایت تان ناراضی هستید، می‌توانیم به شما بگوییم با چه کسی تماس بگیرید.

مرحله 8: پس از اینکه مدیریت پرسش، بازخورد یا شکایت شما را به پایان رساندیم. ما از بازخورد شما برای بهبود روش انجام کارها استفاده خواهیم کرد.

**چگونه به ما بگویید که چه فکر می‌کنید**

فرم بازخورد 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)

تلفن: 1800 800 110

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

برای ما بنویسید: National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra, ACT

اگر به زبانی غیر از انگلیسی صحبت می‌کنید، می‌توانید از طرق زیر تماس بگیرید:

خدمات ترجمه شفاهی و کتبی (TIS)

تلفن: **131 450**

اگر مشکل گفتاری یا شنوایی دارید، می‌توانید با شماره زیر تماس بگیرید:

TTY

تلفن: **1800 555 677**

صحبت کنید و گوش دهید (Speak and Listen)

تلفن: **1800 555 677**

خدمات رله ملی

تلفن: **133 677**

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