

# 문의, 피드백 및 불만 제기

문의, 피드백 및 불만 제기 정책에는 다음 사항에 대해 본 기관에 연락할 수 있는 방법이 설명되어 있습니다.

- 문의
- 피드백
- 불만 제기.

이 정책은 본 기관 웹사이트 [www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints)에서 확인할 수 있습니다.

저희에게 연락하는 데에는 잘못된 방법이 없으며 국가장애보험 제도 (National Disability Insurance Scheme, NDIS)에 대한 모든 문의, 피드백 또는 불만 제기를 환영합니다.

**귀하에 드리는 우리의 약속은 다음과 같습니다.**

1. 우리는 투명하게 일할 것입니다.
2. 우리는 신속하게 반응할 것입니다
3. 우리는 존중하는 마음으로 대할 것입니다
4. 우리는 힘을 실어드릴 것입니다.
5. 우리는 연결될 것입니다.

## **본 기관에서 문의, 피드백 및 불만 제기를 관리하는 방법**

1 단계 : 귀하의 문의, 피드백 또는 불만 제기가 접수되었음을 하루 이내에 알려드립니다.

2단계: 귀하의 문의, 피드백 또는 불만 제기가 접수되면 저희가 도움을 드릴 수 있는 방법을 찾습니다. 저희는 여러분을 돕기 위해 NDIS 외부로부터의 지원을 제안할 수도 있습니다.

3단계: 2일 이내에 연락하여 저희가 문의, 피드백 또는 불만에 어떻게 대처하고 있는지 알려드립니다. 저희는 저희에게 도움이 되도록 여러분에게 추가 정보를 요청할 수도 있습니다.

4단계: 여러분이 대화하신 첫 직원이 여러분의 문의, 피드백 또는 불만 제기에 대해 여러분을 돕기 위해 노력할 것입니다. 저희에게 시간이 더 필요한 경우 저희가 해야 할 일과 다음에 여러분에게 연락할 사람을 알려드리겠습니다.

5단계: 우리는 여러분과 계속 연락할 것입니다.

6단계: 저희가 문의, 피드백 또는 불만에 대한 처리를 완료하면 연락을 드릴 것입니다. 대부분의 문제에 대해 21일 이내에 여러분께 도움을 드릴 것입니다. 일부 문제는 더 오래 걸릴 수도 있습니다.

7단계: 본 기관의 결정이나 여러분의 문의, 피드백 또는 불만 제기를 다루는 방식에 대해 만족하지 못하는 경우, 어디로 연락해야 할 지 알려드립니다.

8단계: 여러분의 문의, 피드백 또는 불만 제기 관리를 완료한 후. 저희는 저희가 일하는 방식을 개선하기 위해 여러분의 피드백을 참고할 것입니다.

### **여러분의 생각을 알려주시는 방법**

온라인 피드백 양식: [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)

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

전화: 1800 800 110

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

저희에게 편지 보내기: National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra, ACT

영어 이외의 언어를 사용하는 경우 다음과 같이 전화하실 수 있습니다.

통번역 서비스 (TIS)

전화: **131 450**

언어 또는 청각 장애가 있는 경우 다음과 같이 전화할 수 있습니다.

TTY

전화: **1800 555 677**

Speak and Listen

전화: **1800 555 727**

전국 릴레이 서비스

전화: **133 677**

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