

# सोधपुछ, प्रतिक्रिया र उजुरी

हाम्रो सोधपुछ, प्रतिक्रिया र उजुरी व्यवस्थापन नीतिले मानिसहरूले हामीलाई कसरी निम्न बारे सम्पर्क गर्न सक्छन् भनेर बताउँछ:

- सोधपुछ
- प्रतिक्रिया
- उजुरी।

तपाईंले हाम्रो वेबसाइट [www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints) मा यो नीति प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ

हामीलाई सम्पर्क गर्ने कुनै गलत तरिका छैन र हामी राष्ट्रिय अशक्तता बीमा योजना (NDIS) को बारेमा सबै सोधपुछ, प्रतिक्रिया वा उजुरीहरूलाई स्वागत गर्दछौं।

## तपाईंलाई हाम्रो प्रतिबद्धता:

1. हामी पारदर्शी हुनेछौं
2. हामी उत्तरदायी हुनेछौं
3. हामी सम्मानपूर्ण व्यवहार गर्नेछौं
4. हामी सशक्तिकरण गर्नेछौं
5. हामी सम्पर्कमा रहनेछौं।

## हामीले कसरी तपाईंको सोधपुछ, प्रतिक्रिया र उजुरीहरूको व्यवस्थापन गर्छौं

पहिलो चरण: हामीले तपाईंको सोधपुछ, प्रतिक्रिया वा उजुरी प्राप्त गरेका छौं भनेर हामी तपाईंलाई एक दिन भित्र बताउनेछौं।

दोस्रो चरण: जब हामीले तपाईंको सोधपुछ, प्रतिक्रिया वा उजुरी प्राप्त गर्छौं, हामीले कसरी मद्दत गर्न सक्छौं भनेर विचार गर्न आवश्यक हुन्छ। हामी तपाईंलाई मद्दत गर्न NDIS बाहिरबाट पनि सहयोगको सुझाव दिन सक्छौं।

तेस्रो चरण: हामीले तपाईंको सोधपुछ, प्रतिक्रिया वा उजुरी कसरी व्यवस्थापन गर्दछौं भनेर तपाईंलाई थाहा दिनको लागि हामी तपाईंलाई २ दिन भित्र सम्पर्क गर्नेछौं। हामीलाई मद्दत गर्नको लागि हामी तपाईंसँग थप जानकारी लिन सक्छौं।

चौथो चरण: तपाईंले कुरा गर्ने पहिलो कर्मचारी सदस्यले तपाईंको सोधपुछ, प्रतिक्रिया वा उजुरीमा तपाईंलाई मद्दत गर्ने प्रयास गर्नेछन्। यदि हामीलाई थप समय चाहिएमा, हामी तपाईंलाई के गर्न आवश्यक छ र कसले तपाईंलाई फेरि सम्पर्क गर्नेछ भनी बताउनेछौं।

पाँचौं चरण: हामी तपाईंसँग सम्पर्कमा रहने सुनिश्चित गर्नेछौं।

छैटौं चरण: हामीले तपाईंको सोधपुछ, प्रतिक्रिया वा उजुरी को व्यवस्थापन पूरा गरेपछि हामी तपाईंलाई सम्पर्क गर्नेछौं। हामी तपाईंलाई २१ दिन भित्र धेरै जसो समस्याहरूमा मद्दत गर्नेछौं। केही समस्याहरूले धेरै समय लिन सक्छन।

सातौं चरण: यदि तपाईं हाम्रो निर्णय वा हामीले गरेको तपाईंको सोधपुछ, प्रतिक्रिया वा उजुरीको व्यवस्थापनबाट सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने हामी तपाईंलाई कसलाई सम्पर्क गर्ने भनेर बताउन सक्छौं।

आठौं चरण: हामीले तपाईंको सोधपुछ, प्रतिक्रिया वा उजुरी व्यवस्थापन गरिसकेपछि। हामीले काम गर्ने तरिकालाई सुधारनको लागि हामी तपाईंको प्रतिक्रिया प्रयोग गर्नेछौं।

### तपाईंको विचार हामीलाई कसरी बताउनुहुन्छ

अनलाइन प्रतिक्रिया फारम: [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)

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

टेलिफोन: 1800 800 110

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

हामीलाई पत्र लेख्नुहोस्: National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra, ACT

यदि तपाईं अंग्रेजी बाहेक अन्य भाषा बोल्नुहुन्छ भने, तपाईंले फोन गर्न सक्नुहुन्छ:

अनुवादन र दोभाषे सेवा (TIS)

फोन: **131 450**

यदि तपाईंमा बोल्ने वा सुन्ने समस्या छ भने, तपाईंले फोन गर्न सक्नुहुन्छ:

TTY

फोन: **1800 555 677**

बोल्नुहोस् र सुन्नुहोस् (Speak and Listen)

फोन: **1800 555 727**

राष्ट्रिय रिले सेवा

फोन: **133 677**

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