

Maswali, maoni na malalamiko

Sera yetu ya maswali, maoni na malalamiko inaeleza jinsi ya watu wanavyoweza kuwasiliana nasi kuhusu:

- maswali
- maoni
- malalamiko.

Unaweza kupata sera kwenye tovuti yetu kwa www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints

Hakuna njia mbaya ya kuwasiliana nasi na tunakaribisha maswali, maoni au malalamiko yote kuhusu Mpango wa Kitaifa wa Bima ya Ulemavu (NDIS).

Ahadi yetu kwako ni:

1. Tutakuwa wazi
2. Tutakuwa wasikivu
3. Tutakuwa watu wa kuheshima
4. Tutakuwa kuwezesha
5. Tutaunganishwa.

Jinsi tunavyosimamia maswali, maoni au malalamiko yako

Hatua ya 1: Tutakuambia ndani ya siku moja kuwa tumepokea swali, maoni au lalamiko lako.

Hatua ya 2: Wakati tunapokea swali, maoni au lalamiko lako, tunahitaji kupanga jinsi ya tunavyoweza kusaidia. Huenda tunaweza kudokeza usaidizi kutoka nje ya NDIS kukusaidia.

Hatua ya 3: Tutawasiliana nawe ndani ya siku 2 kukufahamisha jinsi tunavyosimamia swali, maoni au lalamiko lako. Huenda tutakuuliza kupata taarifa zaidi ili kutusaidia.

Hatua ya 4: Mfanyakazi wa kwanza ambaye unaongea naye atajaribu kukusaidia na swali, maoni au lalamiko lako. Ikiwa tunahitaji muda zaidi, tutakufahamisha tunachohitaji kufanya na mtu ambaye atawasiliana nawe wakati ujao.

Hatua ya 5: Tutahakikisha kuendelea kuwasiliana nawe.

Hatua ya 6: Tutawasiliana nawe tunapokwisha kusimamia swali, maoni au lalamiko lako. Tutakusaidia na matatizo mengi ndani siku 21. Matatizo mengine yanaweza kuchukua muda mrefu zaidi.

Hatua ya 7: Tunaweza kukuambia kuwasiliana na nani ikiwa hufurahi na uamuzi wetu au jinsi ya tulivyosimamia swali, maoni au lalamiko lako.

Hatua ya 8: Baada ya kumaliza kusimamia swali, maoni au lalamiko lako. Tutatumia maoni yako kuboresha njia tunavyofanya mambo.

Jinsi ya kutuambia unachoona

Fomu ya maoni mtandaoni: www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints/contact-and-feedback-form

Barua pepe: enquires@ndis.gov.au

Simu: 1800 800 110

Gumzo la mtandaoni: ndis.gov.au

Andikia kwetu: National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra, ACT

Ikiwa unasema lugha tofauti na Kiingereza, unaweza kupiga simu kwa:

Huduma ya Kutafsiri na Ukalimani (TIS)

Simu: **131 450**

Ikiwa una shida ya kunena au kusikia, unaweza kupiga simu kwa:

TTY

Simu: **1800 555 677**

Sema na Sikiliza

Simu: **1800 555 727**

Huduma ya Kitaifa ya Ujumbe wa Zamu

Simu: **133 677**

Tovuti: www.accesshub.gov.au