

Thắc mắc, phản hồi và khiếu nại

Chính sách đáp ứng thắc mắc, phản hồi và khiếu nại của chúng tôi giải thích cách mọi người có thể liên hệ với chúng tôi về:

- thắc mắc
- phản hồi
- khiếu nại.

Quý vị có thể tìm thấy chính sách này trên trang mạng của chúng tôi tại www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints

Không có gì sai trái khi liên hệ với chúng tôi và chúng tôi hoan nghênh mọi thắc mắc, phản hồi hoặc khiếu nại về Chương trình Bảo hiểm cho Người khuyết tật Toàn quốc (NDIS).

Cam kết của chúng tôi với quý vị là:

1. Chúng tôi sẽ minh bạch
2. Chúng tôi sẽ đáp ứng
3. Chúng tôi sẽ tôn trọng
4. Chúng tôi sẽ trao quyền
5. Chúng tôi sẽ kết nối.

Chúng tôi giải quyết các thắc mắc, phản hồi và khiếu nại của quý vị như thế nào

Bước 1: Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trong vòng một ngày rằng chúng tôi đã nhận được thắc mắc, phản hồi hoặc khiếu nại của quý vị.

Bước 2: Khi nhận được thắc mắc, phản hồi hoặc khiếu nại của quý vị, chúng tôi cần phải tìm ra cách có thể trợ giúp. Chúng tôi có thể đề nghị sự hỗ trợ từ bên ngoài NDIS để giúp quý vị.

Bước 3: Chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị trong vòng 2 ngày để báo cho quý vị biết cách chúng tôi giải quyết thắc mắc, phản hồi hoặc khiếu nại của quý vị. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cung cấp thêm thông tin để giúp chúng tôi.

Bước 4: Nhân viên đầu tiên mà quý vị nói chuyện sẽ cố gắng giúp quý vị giải đáp thắc mắc, phản hồi hoặc khiếu nại. Nếu cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ cho quý vị biết những gì chúng tôi cần làm và ai sẽ liên hệ với quý vị tiếp theo.

Bước 5: Chúng tôi sẽ đảm bảo giữ liên lạc với quý vị.

Bước 6: Chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị khi giải quyết xong thắc mắc, phản hồi hoặc khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ giúp quý vị giải quyết hầu hết các vấn đề trong vòng 21 ngày. Một số vấn đề có thể mất nhiều thời gian hơn.

Bước 7: Chúng tôi có thể cho quý vị biết cần liên hệ với ai nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chúng tôi hoặc cách chúng tôi giải quyết thắc mắc, phản hồi hoặc khiếu nại của quý vị.

Bước 8: Sau khi chúng tôi giải quyết xong các thắc mắc, phản hồi, khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ sử dụng phản hồi của quý vị để cải thiện cách chúng tôi thực hiện mọi việc.

Cách để quý vị cho chúng tôi biết suy nghĩ của quý vị

Đơn phản hồi trực tuyến: www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints/contact-and-feedback-form

Email: enquires@ndis.gov.au

Điện thoại: 1800 800 110

Trò chuyện trực tuyến (Webchat): ndis.gov.au

Viết thư cho chúng tôi: Cơ quan Bảo hiểm Người Khuyết tật Toàn quốc, GPO Box 700, Canberra, ACT

Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, quý vị có thể gọi:

Dịch vụ Thông và Phiên dịch (TIS)

Điện thoại: **131 450**

Nếu quý vị bị suy giảm khả năng nói hoặc thính giác, quý vị có thể gọi:

TTY

Điện thoại: **1800 555 677**

Dịch vụ Nói và Nghe (Speak and Listen)

Điện thoại: **1800 555 727**

Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia

Điện thoại: **133 677**

Trang mạng: www.accesshub.gov.au