

國家殘障保險計劃與參加者權益

國家殘疾保險計畫（NDIS）是一種能讓殘障人獲得更好的生活所需的幫助的新方法。

NDIS 和你的權益：

- 獲得安全、受尊重的和優質的幫助和服務。
- 要求一位合格的口譯員來幫助你與所有服務溝通，這意味著NDIA和服務作為NDIA計劃的一部分為你提供幫助。
- 選擇你收到的服務及其提供您的支援的方式。
- 如果你對某項決定或所獲得的服務不滿意，請直接說出你的疑慮並投訴。

NDIS 可決定：

- 你是否能從NDIS獲得幫助
- 你可以獲得哪種類型的幫助
- 你可以獲得多少幫助

如果你對 NDIA 的決定不滿意，你可以：

1. 要求 NDIA 審查此決定，這稱為內部審查。從收到計劃或決定書之日起，你有三個月的時間要求NDIA審查決策。
2. 如果你對內部審查的結果不滿意，可以由行政上訴法庭審核該決策，這稱為外部審核。
3. 你可以從不屬於NDIS的NDIS上訴支持人員那裏獲得幫助，要求進行外部審查。（查看頁面以獲取昆士蘭州的NDIS上訴機構清單）。

從你實際的NDIS計劃獲取幫助

如果你需要幫助以獲取 NDIS 計畫中的支援助和服務，你可以聯繫：

- 你的幫助協調員，如果你在NDIS計劃中獲得了這種幫助
- 你所在地區的協調員（LAC）：<https://www.ndis.gov.au/contact/locations>
- NDIS 當地辦事處：電話 1800 800 110，並要求你與當地的 NDIS 辦公室聯繫。

沒問題的，你可以直接說出你的不滿或進行投訴

1. 如果你對他們的服務不滿意，你有權就你的問題向NDIA投訴。你可以通過：

- 與NDIA辦公室的人進行交談
- 填寫投訴表，並拿到 NDIA 辦公室
- 撥打 NDIA 電話 1800 800 110
- 發送電子郵件至 feedback@ndis.gov.au.
- 致電 [聯邦申訴專員機構（Commonwealth Ombudsman）](#)：電話：1300 362 072
- 如果你對此結果不滿意，你可以聯繫當地的倡導機構（參見倡導機構清單）。

2. 你可以直接說出你的不滿，並對NDIS計劃內服務提出反饋或進行投訴。如果你不滿意，你可以：

- 與你的服務提供方討論你的疑慮，並瞭解他們是否可以幫助。他們也許能夠改善對你或你家人的幫助方式。你也可以要求你信任的人或倡導機構來幫助你與服務提供商進行聯繫。（見倡導機構清單）。
- 更改服務提供商，這意味著你可以選擇新服務或新的幫助協調員。你可以要求NDIA，當地協調員或者倡導機構來為你提供幫助。
- 聯繫 NDIS 品質和保障委員會，他們可以確保你的權利受到保護，並且你將獲得高品質的幫助和服務。委員會提供獨立，免費和保密的支持，以確保NDIS參與者獲得良好的幫助。

可為你提供投訴、申訴和審核的機構。

1. NDIS品質和保障委員會

電話： 1800 035 544（固定電話免費通話）

www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints

翻譯和口譯服務（TIS National）電話131 450

全國網絡手語服務（National Relay Service） <https://internet-relay.nrscall.gov.au>

郵件郵政信箱 210, Penrith, NSW 2750

2. NDIS在昆士蘭州的上訴機構

- Speaking Up For You Inc.:Brisbane / Moreton Bay 電話:07 3255 1244 或電子郵箱:
sufy@sufy.org.au
- Queensland Advocacy Inc. :州範圍內 電話:07 3844 4200 或 1300 130 582
發送電子郵箱至: NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au
- People with Disability Australia Inc.:州範圍內 電話: 02 9370 3100 或 1800 422 015 電
子郵件: pwd@pwd.org.au
- Independent Advocacy in the Tropics:Townsville和周邊地區
電話: 1800 887 688 電子郵件: reception@iat.org.au
- Rights in Action Inc.:Cairns, Yarrabah, Tablelands - Atherton 和 Mareeba
電話: 07 4031 7377 Email: info@rightsinaction.org

3. 昆士蘭州的倡導機構

如果你需要訴說你的疑慮，你可以尋求獨立權利倡導機構的幫助

AMPARO Advocacy (Brisbane)	3354 4900
Capricorn Citizen Advocacy (Rockhampton)	4922 0299
Gold Coast Disability Advocacy Inc.	5564 0355
Independent Advocacy in the Tropics (Townsville)	4725 2505
Ipswich Regional Advocacy Service	32816006
Mackay Advocacy Inc.	4957 8710
Queensland Advocacy Inc.	3844 4200
Rights In Action Inc.(Cairns)	4031 7377
Speaking Up For You Inc.(Brisbane/ Caboolture)	3255 1244
Sunshine Coast Citizen Advocacy	5442 2524
The Advocacy and Support Centre Inc.(Ipswich)	3812 7000
The Advocacy and Support Centre Inc.(Toowoomba)	4616 9700
People with Disability Australia Inc. (Bundaberg, Fraser Coast, Logan, Mt Isa, Sunshine Coast)	1800 422 015

4. 聯邦申訴專員機構

這是一個獨立的機構，它可以審查有關澳大利亞政府機構的投訴，包括對NDIA的投訴。電話：1300 362 072 或是翻譯和口譯服務 (TIS National) 電話:131 450 www.ombudsman.gov.au/what-we-do/working-with-people-with-disability