

전국 장애 서비스 보장 시책 (National Disability Insurance Scheme) 및 참가자 권리

전국 장애 서비스 시책 (NDIS)은 장애인이 행복한 삶을 누리기 위해 필요한 지원을 제공받는 새로운 방법입니다.

NDIS 가 참가자에게 제공하는 권리

- 안전하고 존중받으며, 양질의 지원과 서비스를 받음
- 모든 서비스 관련 기관과의 소통을 위해 자격을 갖춘 통역사의 도움을 요청.
이는 NDIS 가입의 일부로서 참가자를 지원하는 국가장애지원국 (NDIA) 및 기타 서비스 기관을 포함
- 참가자가 제공받을 서비스와 해당 서비스를 통한 지원 제공 방식을 선택
- 서비스 관련 결정이나 제공받은 서비스가 만족스럽지 않을 경우 우려와 불만을 표현

NDIS 의 결정 사항

- 여러분이 NDIS 의 지원을 받을 수 있는지 여부
- 여러분에게 제공 가능한 지원 유형
- 여러분에게 제공 가능한 지원 정도

NDIA 의 결정에 불만족할 경우 취할 수 있는 행동

1. 해당 결정에 대해 NDIA 에 검토를 요청할 수 있으며, 이를 **내부 검토**라고 칭합니다. 본인의 지원 계획서 또는 결정 통보서를 받은 시점부터 3 개월 내에 NDIA 에 해당 결정의 검토를 요청할 수 있습니다.
2. 내부 검토 결과가 불만족스럽다면 **행정재심재판소 (Administrative Appeals Tribunal)**가 해당 결정을 검토하도록 요청할 수 있으며, 이 과정을 **외부 검토**라고 칭합니다.
3. NDIS 소속이 아닌 **NDIS 재심 지원 사무관**의 외부 검토를 요청하기 위해 도움을 받을 수 있습니다. (퀵랜드의 NDIS 재심 기관 목록을 다음 페이지에서 참조)

NDIS 계획 실행을 위한 도움 받기

참가자의 NDIS 계획의 일부로서 지원 및 서비스를 받기 위해 도움이 필요한 경우, 아래 연락처로 연락할 수 있습니다.

- 참가자의 NDIS 계획 내에서 해당 지원을 받는 경우, 본인의 지원 코디네이터
- 참가자 거주 지역의 지역 담당 코디네이터 (LAC): <https://www.ndis.gov.au/contact/locations>
- NDIS 지역 사무소: 1800 800 110 으로 전화하여 본인의 해당 지역 NDIS 사무소와 통화

참가자의 의사 표현 및 불만 제기 가능

1. 제공받은 서비스가 불만족스러울 경우, 참가자는 우려 사항을 얘기하고 NDIA 에 대해 불만을 제기할 권리를 보유하고 있습니다. 다음의 방법으로 불만을 제기할 수 있습니다.

- NDIA 사무소의 직원과 상담
- 불만 신고서를 작성 후 NDIA 사무소에 제출
- 1800 800 110 으로 NDIA 에 전화 연락
- feedback@ndis.gov.au 로 이메일
- 커먼웰스 옴부즈맨 (Commonwealth Ombudsman)으로 전화 연락 (전화번호 1300 362 072)
- 위 방법을 통한 결과가 만족스럽지 않을 경우, 참가자 거주 지역의 권익보호 기관에 연락 가능 (권익보호 기관 목록 참조)

2. 참가자가 NDIS 계획의 일부로서 제공받는 서비스에 대해 의견을 내거나, 피드백을 제공하거나, 불만을 제기하는 것이 허용됩니다. 이를 통한 결과가 만족스럽지 않다면, 다음의 조치가 가능합니다.

- 참가자의 우려 사항에 대해 서비스 제공자와 상담하고 그들이 도울 수 있는지 여부를 확인함. 서비스 제공자가 참가자나 그의 가족 구성원을 지원하는 방식을 개선할 가능성이 있음. 서비스 제공자와 상담하기 위해 참가자가 신뢰하는 인물 또는 변호인에게 도움을 요청할 수도 있음 (권익보호 기관 목록 참조)
- 서비스 제공자를 변경하여 새로운 서비스 또는 지원 코디네이터를 선택할 수 있음. 이를 위해 NDIA, 지역 담당 코디네이터 또는 변호인에게 도움을 요청할 수 있음
- **NDIS 품질 및 안전방침 위원회 (NDIS Quality and Safeguards Commission)**에 연락하여 참가자의 권리 보호와 양질의 지원 및 서비스 제공을 보장받을 수 있음. 본 위원회는 NDIS 참가자가 양질의 지원을 제공받도록 독립적이며, 자유롭고, 비공개적 도움을 제공함

참가자의 불만, 재심 및 검토 관련 지원 제공 기관

1. NDIS 품질 및 안전방침 위원회 (NDIS Quality and Safeguards Commission)

전화번호: 1800 035 544 (일반 전화로 무료 통화 가능)

www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints

번역 및 통역 서비스 (TIS National) 전화번호 131 450

국가 중계 서비스 (National Relay Service) <https://internet-relay.nrscall.gov.au>

Mail PO Box 210, Penrith, NSW 2750

2. 퀸즐랜드의 NDIS 재심 기관

- Speaking Up For You Inc.
브리즈번 / 모턴만 (Brisbane / Moreton Bay)
전화번호: 07 3255 1244 이메일: sufy@sufy.org.au
- Queensland Advocacy Inc.
주 전역
전화번호: 07 3844 4200 또는 1300 130 582 이메일: NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au
- People with Disability Australia Inc.
주 전역
전화번호: 02 9370 3100 또는 1800 422 015 이메일: pwd@pwd.org.au
- Independent Advocacy in the Tropics
타운즈빌 (Townsville) 및 주변 지역
전화번호: 1800 887 688 이메일: reception@iat.org.au
- Rights in Action Inc.
케언즈, 야라바, 테이블랜드 - 아서톤 및 마리바 (Cairns, Yarrabah, Tablelands - Atherton and Mareeba)
전화번호: 07 4031 7377 이메일: info@rightsinaction.org

3. 퀸즐랜드의 권익보호 기관

참가자가 우려 사항을 제기하기 위해 지원이 필요한 경우, 권익보호 기관에 도움을 요청할 수 있습니다.

AMPARO Advocacy *브리즈번 (Brisbane)*

3354 4900

Capricorn Citizen Advocacy *록햄프턴 (Rockhampton)*

4922 0299

Gold Coast Disability Advocacy Inc.	5564 0355
Independent Advocacy in the Tropics	4725 2505
Ipswich Regional Advocacy Service	32816006
Mackay Advocacy Inc.	4957 8710
Queensland Advocacy Inc.	3844 4200
Rights in Action Inc: <i>케이즈 (Cairns)</i>	4031 7377
Speaking Up For You Inc. <i>브리즈번 / 카볼처 (Brisbane/ Caboolture)</i>	3255 1244
Sunshine Coast Citizen Advocacy	5442 2524
The Advocacy and Support Centre Inc. <i>입스위치 (Ipswich)</i>	3812 7000
The Advocacy and Support Centre Inc. <i>투움바 (Toowoomba)</i>	4616 9700

People with Disability Australia Inc.: 1800 422 015
번다버그, 프레이저 코스트, 로간, 마운트 이사, 선샤인 코스트 (Bundaberg, Fraser Coast, Logan, Mt Isa, Sunshine Coast)

4. 커먼웰스 옴부즈맨 (Commonwealth Ombudsman)

NDIA 를 포함한 호주 정부기관을 조사할 수 있는 독립 기관입니다.

전화번호: 1300 362 072 또는 번역 및 통역 서비스 (TIS National) 전화번호: 131 450

www.ombudsman.gov.au/what-we-do/working-with-people-with-disability