

## Национальная система страхования инвалидов и права участников

Национальная система страхования по инвалидности (NDIS) – новая система для людей с ограниченными возможностями, позволяющая им получить поддержку, в которой они нуждаются, чтобы иметь вести достойную жизнь.

### NDIS и ваши права:

- На безопасность, уважение и получение качественных услуг и поддержки.
- Вы можете попросить предоставить вам квалифицированного переводчика, который поможет вам в разговоре с агентствами по оказанию услуг, такими как NDIA и агентствами, которые помогут вам в рамках вашего плана NDIS.
- На выбор услуг, которые вы будете получать, и каким образом агентства по оказанию услуг будут предоставлять вам поддержку.
- Вы имеете право высказать ваши сомнения или пожаловаться, если вы недовольны принятым решением или получаемыми услугами.

### NDIS принимает решение о том:

- можете ли вы получить помощь от NDIS;
- какую помощь вы можете получить;
- объем получаемой помощи.

### Если вы недовольны решением NDIA, вы можете:

1. Попросить NDIA пересмотреть это решение, этот процесс называется **внутренним рассмотрением**. На то, чтобы попросить NDIA пересмотреть решение, у вас есть 3 месяца с момента получения плана или письма о принятии решения.
2. Если вы недовольны результатами внутреннего рассмотрения, вы можете попросить **Административный апелляционный трибунал** пересмотреть это решение. Этот процесс называется **внешним рассмотрением**.
3. Вы можете получить помощь, с внешним рассмотрением, попросив **сотрудников апелляционной поддержки NDIS**, которые не являются частью NDIS, о пересмотре решения. (Смотрите список Апелляционных агентств NDIS в Квинсленде приводится на следующей странице).

### Получение помощи для реализации плана NDIS

Если вам нужна помощь, чтобы получить помощь и услуги, которые входят в состав вашего плана NDIS, вы можете связаться:

- С координатором оказываемой вам помощи, если вы получаете этот вид помощи по плану NDIS.
- С районным координатором в вашем районе (LAC) <https://www.ndis.gov.au/contact/locations>
- С местным отделением NDIS: позвоните по телефону 1800 800 110 и попросите поговорить с вашим местным отделом NDIS.

## **ВЫ ИМЕЕТЕ ПРАВО высказываться и подавать жалобы**

1. Вы имеете право рассказать о том, что вас беспокоит, и подать жалобу на NDIA, если вы недовольны их услугами. Вы можете сделать это следующим образом:
  - поговорить с сотрудником из [офиса NDIA](#)
  - заполнить форму жалобы и принести в офис NDIA
  - позвонить NDIA по 1800 800 110
  - написать письмо по электронной почте по адресу [feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au).
  - в офис [Омбудсмана Австралийского Союза](#): Телефон: 1300 362 072.
  - если вы недовольны результатом вы можете связаться с вашим местным правозащитным агентством (см. список правозащитных агентств).
2. Вы можете спокойно высказать пожелания или пожаловаться на качество услуг, получаемых в рамках вашего плана NDIS. Если вы остались недовольны, вы можете:
  - Рассказать агентству по оказанию услуг о своих проблемах и узнать, смогут ли они помочь. Они, возможно, смогут улучшить способ, которым они помогают вам или вашему родственнику. Вы также можете попросить человека, которому вы доверяете, или правозащитника, помочь вам поговорить с агентством по оказанию услуг. (см. список правозащитных агентств).
  - Поменять агентство по оказанию услуг; это означает, что вы можете выбрать новый вид услуг или нового координатора оказываемой вам помощи. Вы можете попросить о помощи NDIA, районного координатора или правозащитника.
  - Связаться с **Комиссией по качеству и гарантиям NDIS**, и они удостоверятся в том, что ваши права защищены, а вы получаете качественную помощь и услуги. **Комиссия** предоставляет независимую, бесплатную и конфиденциальную помощь, и ее задача состоит в том, чтобы убедиться, что участники NDIS получают достойную помощь.

## **Агентства, которые могут помочь вам с подачей жалоб, апелляций и отзывов.**

### **1. Комиссия по качеству и гарантиям NDIS**

Телефон: 1800 035 544 (бесплатный звонок с городских номеров)

[www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints](http://www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints)

Переводческое агенство (TIS National) Телефон: 131 450

Национальная эстафетная служба <https://internet-relay.nrscall.gov.au>

Почт.адрес: PO Box (почт.ящик) 210, Penrith, NSW (Новый Южный Уэльс) 2750

### **2. Апелляционные агентства NDIS в Квинсленде**

- Speaking Up For You Inc.: Brisbane / Moreton Bay (Брисбен/Моретон-Бэй).  
Телефон: 07 3255 1244 или электронная почта: [sufy@sufy.org.au](mailto:sufy@sufy.org.au)
- Queensland Advocacy Inc. По всему штату. Телефон: 07 3844 4200 или 1300 130 582  
или электронная почта: [NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au](mailto:NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au)
- People with Disability Australia Inc. По всему штату. Телефон: 02 9370 3100 или 1800 422 015  
Электронная почта: [pwd@pwd.org.au](mailto:pwd@pwd.org.au)
- Independent Advocacy in the Tropics: Townsville (Таунсвилл) и прилегающие районы  
Телефон: 1800 887 688  
Электронная почта: [reception@iat.org.au](mailto:reception@iat.org.au)
- Rights in Action Inc: Cairns, Yarrabah, Tablelands – Atherton (Кернс, Ярраба, Тэйблендс-Атертон) и Марееба (Мариба)  
Телефон: 07 4031 7377 Электронная почта: [info@rightsinaction.org](mailto:info@rightsinaction.org)

### 3. Правозащитные агентства в Квинсленде

Если вам нужна помощь для обсуждения ваших вопросов, вы можете обратиться за помощью в адвокатское бюро.

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

### 4. Омбудсмен Австралийского Союза (Commonwealth Ombudsman)

Это независимое агентство, которое может рассмотреть жалобы на государственные органы Австралии, включая NDIA. Звонить по телефону: 1300 362 072 или через *Переводческое агентство* (TIS National) по телефону: 131 450

[www.ombudsman.gov.au/what-we-do/working-with-people-with-disability](http://www.ombudsman.gov.au/what-we-do/working-with-people-with-disability)