

يعد برنامج تأمين الإعاقة الوطني (NDIS) وسيلة جديدة للأشخاص ذوي الإعاقة للحصول على الدعم الذي يحتاجونه ليعيشوا حياة جيدة.

### NDIS وحقوقك في:

- أن تكون آمناً ومحترماً وأن تحصل على الدعم والخدمات ذوي النوعية جيدة.
- طلب مترجم شفوي مؤهل لمساعدتك في التحدث مع جميع مقدمي الخدمات، وهذا يتضمن الوكالة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (NDIA) والخدمات التي تدعمك كجزء من خطة NDIS الخاصة بك.
- اختيار الخدمات التي تتلقاها وكيفية دعمها لك.
- الإفصاح عن مخاوفك وتقديم شكوى إذا كنت غير راض عن أي قرار أو خدمة تتلقاها.

### تقرر خدمة NDIS:

- إذا كنت تستطيع الحصول على الدعم من NDIS
- نوع الدعم الذي يمكنك الحصول عليه
- مقدار الدعم الذي يمكنك الحصول عليه

### إذا كنت غير راض عن قرار اتخذته NDIA، فيمكنك:

1. أن تطلب من NDIA مراجعة هذا القرار، وهذا ما يسمى بـ **المراجعة الداخلية** وذلك في غضون ثلاثة أشهر من حصولك على رسالة الخطة أو القرار.

2. إذا كنت غير راض عن نتيجة المراجعة الداخلية، فيمكن لـ **محكمة الاستئناف الإدارية** مراجعة القرار، وهذا ما يسمى بـ **المراجعة الخارجية**.

3. يمكنك الحصول على مساعدة لطلب مراجعة خارجية من **موظفي دعم الاستئناف الخاص بالـ NDIS** الذين ليسوا جزءاً من NDIS. (اقلب الصفحة للإطلاع على قائمة وكالات الاستئناف الخاصة بالـ NDIS في كوينزلاند).

### الحصول على المساعدة لتنفيذ خطة NDIS الخاصة بك

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة للحصول على الدعم والخدمات التي تعد جزءاً من خطة الخاصة بك، فيمكنك الاتصال بـ:

- منسق الدعم الخاص بك، إذا تلقيت هذا الدعم في خطة NDIS الخاصة بك
- منسق المنطقة المحلية Local Area Coordinator (LAC) في منطقتك: <https://www.ndis.gov.au/contact/locations>
- مكتب NDIS المحلي: اتصل على الرقم 1800 800 110 واطلب التحدث إلى مكتب NDIS المحلي.

### لا بأس في الإفصاح عن مخاوفك، ولا بأس في تقديم شكوى

1. لديك الحق في التحدث عن مخاوفك وتقديم شكوى بشأن NDIA، إذا كنت غير راض عن خدماتها. تستطيع فعل الآتي:

- التحدث إلى شخص ما في مكتب NDIA
- إكمال **طلب الشكوى** واصطحابه إلى مكتب NDIA
- الإتصال بـ NDIA على 1800 800 110
- إرسال بريد إلكتروني إلى [feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au).
- الإتصال بـ **أمين مظالم الكومنولث**: هاتف: 1300 362 072
- إذا كنت غير راض عن نتيجة ذلك، فيمكنك الاتصال بوكالة الدفاع عن الحقوق المحلية (انظر قائمة وكالات الدفاع عن الحقوق).

2. لا بأس في التحدث وإبداء الرأي أو تقديم شكوى بشأن الخدمات التي تتلقاها كجزء من خطة NDIS الخاصة بك. إذا كنت غير راضٍ فيمكنك:

- التحدث مع مزود الخدمة الخاص بك عن مخاوفك ومعرفة ما إذا كان بإمكانهم المساعدة. قد يكونون قادرين على تحسين الطريقة التي يدعمونك أو يدعمون أحد أفراد أسرتك بها. يمكنك أيضًا أن تطلب من شخص تثق به أو محام لمساعدتك في التحدث إلى مزود الخدمة. (انظر قائمة وكالات الدفاع).
- تغيير مزودي الخدمة، وهذا يعني أنه يمكنك اختيار خدمة جديدة أو منسق دعم جديد. يمكنك أن تطلب من NDIA أو منسق المنطقة المحلية أو أحد وكلاء الدفاع بمساعدتك في القيام بذلك.
- الاتصال **مفوضية الجودة و الضمانات في NDIS** فيمكنها التأكد من حماية حقوقك وتلقيك لدعم وخدمات جيدي النوعية. تقدم اللجنة مساعدة مستقلة ومجانية وسريّة للتأكد من حصول المشاركين في NDIS على دعم جيد.

### الوكالات التي يمكنها دعمك عند تقديم الشكاوى والاستئناف والمراجعات.

#### 1. لجنة NDIS للجودة والضمانات

هاتف: 1800 035 544 (مكالمة مجانية من الخطوط الأرضية)

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

خدمة الترجمة التحريرية والشفهية (TIS National) 131 450

خدمة نقط التواصل الوطنية National Relay Service <https://internet-relay.nrscall.gov.au>

بريد: PO Box 210، Penrith، NSW

#### 2. وكالات استئناف NDIS في كوينزلاند

- مؤسسة التحدث لأجلك Morten Bay / Brisbane: Speaking Up For You Inc. هاتف: 07 3255 1244 أو البريد الإلكتروني: [sufy@sufy.org.au](mailto:sufy@sufy.org.au)
- مؤسسة كوينزلاند للدفاع عن الحقوق: على مستوى الولاية: 07 3844 4200 أو 1300 130 582 أو البريد الإلكتروني: [NDISAppealSupport.qai@qai.org.au](mailto:NDISAppealSupport.qai@qai.org.au)
- مؤسسة ذوي الإعاقة في أستراليا: People with Disability Australia Inc. هاتف على مستوى الولاية: 02 9370 3100 أو 1800 422 015  
البريد الإلكتروني: [pwd@pwd.org.au](mailto:pwd@pwd.org.au)
- مؤسسة الدفاع المستقلة في المناطق الاستوائية Independent Advocacy in the Tropics: Townsville والمناطق المحيطة بها  
هاتف: 1800 887 688 البريد الإلكتروني: [reception@iat.org.au](mailto:reception@iat.org.au)
- مؤسسة تطبيق الحقوق Cairns، Yarrabah، Atherton، Mareeba و Tableland: Rights in Action Inc. هاتف: 07 4031 7377 البريد الإلكتروني: [info@rightsinaction.org](mailto:info@rightsinaction.org)

#### 3. وكالات الدفاع عن الحقوق في كوينزلاند

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للتحدث عن مخاوفك، فقد تتمكن من الحصول على مساعدة من وكالة الدفاع للقيام بذلك.

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.	1800 422 015
(Bundaberg, Fraser Coast, Logan, Mt Isa, Sunshine Coast)	

1. أمين مظالم الكومنولث  
هي وكالة مستقلة يمكنها فحص الشكاوى المتعلقة بوكالات الحكومة الأسترالية، بما في ذلك NDIA. هاتف: 1300 362 072 أو  
الاتصال بخدمات الترجمة التحريرية والشفهية (TIS National) على 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)