

## 国家残障保险计划和参与者权利

国家残障保险计划（NDIS）是为保障残障人士良好生活所需的新途径。

### 国家残障保险计划与您的权利：

- 安全、得到尊重，得到高质量的支持与服务。
- 要求一名具备资格的口译员帮助您使用所有服务，这意味着作为国家残障计划的一部分，国家残障保险局向您提供支持。
- 选择您接受的服务，并且选择如何为您提供支持。
- 如果您对决定或所接受的服务不满意，请说出您的疑虑与不满。

### 国家残障保险计划决定：

- 您是否可以从国家残障保险计划得到帮助。
- 您所得到的帮助类型。
- 您能够获取多少帮助。

### 如果您对国家残障保险计划所作出的决定感到不满：

1. 请国家残障保险局审查此决定，即**内部审查**。在三个月内，就您所收到的计划书或决定函，向国家残障保险局提出进行审查的要求。
2. 如果您对内部审查的结果不满，您有权力要求**行政裁判所**审查此决定，即**外部审查**。
3. 您有权力要求向不属于**国家残障保险计划的审查支持人员**寻求帮助（请参阅页面上的昆士兰国家残障保险计划上诉机构名单）。

### 实施国家残障保险计划可获得的帮助：

如果您需要帮助以获得作为国家残障保险计划一部分的支持与服务，您可以联系：

- 您的支持协调员，如果您在国家残障保险计划中获得此支持。
- 您所在地区的当地协调员（LAC）：<https://www.ndis.gov.au/contact/locations>
- 国家残障保险计划当地办事处：致电 1800 800 110，并要求与当地的国家残障保险计划办公室联系。

### 请您放心反馈，放心投诉

1. 如果您对他们的服务不满，您有权利就您所关心的内容向国家残障保险局进行投诉。您可以：
  - 与**国家残障保险局办公室**的工作人员交谈
  - 填写**投诉表格**将其送至国家残障保险局办公室
  - 致电国家残障保险局：1800 800 110
  - 发送电子邮件至 [feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au)。
  - 致电联邦监察员机构（[Commonwealth Ombudsman](#)）：电话：1300 362 072

- 如果您对此结果不满意，可以联系当地的宣传机构（参见宣传机构名单）。

## 2. 您可以放心对您所获得的服务提出意见、反馈或投诉。如果您感到不满，可以：

- 与您的服务供应商谈谈您的问题，看看他们是否能帮上忙。他们也许能改善他们支持您或您家人的方式。您也可以请您信任的人或律师帮助您与服务提供商交谈。（见宣传机构名单）。
- 更改服务提供商，这意味着您可以选择新服务或新的支持协调员。您可以向国家残障保险局、当地协调员或律师寻求帮助。
- 联系**国家残障保险计划质量保障委员会**，他们可以确保您的权利得到保障，而您将得到高质量的支持和服务。该委员会提供独立、免费和保密的帮助，以确保国家残障保险计划参与者得到良好的支持。

## 可以为您提供投诉，申诉和审查等支持的机构。

### 1. 国家残障保险计划质量保障委员会 (NDIS Quality and Safeguards Commission)

电话：1800 035 544（固定通话免费）

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

1300 362 072 或笔译和口译服务 (TIS National) 电话：131 450

全国网络手语服务 (National Relay Service) <https://internet-relay.nrscall.gov.au>

发送邮件至：PO Box 210, Penrith, NSW 2750

### 2. 昆士兰州国家残障保险局上诉机构

- Speaking Up For You Inc.：布里斯班 / 莫顿湾地区致电：07 3255 1244 或：发送邮件至 [sufy@sufy.org.au](mailto:sufy@sufy.org.au)
- Queensland Advocacy Inc.：全州范围内致电：07 3844 4200 或 1300 130 582 或发送电子邮件：[NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au](mailto:NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au)
- People with Disability Australia Inc.：全州范围内致电：02 9370 3100 或 1800 422 015 发送电子邮件：[pwd@pwd.org.au](mailto:pwd@pwd.org.au)
- Independent Advocacy in the Tropics：汤斯维尔及周边地区 电话：1800 887 688 电子邮件：[reception@iat.org.au](mailto:reception@iat.org.au)
- Rights in Action Inc：凯恩斯、雅拉巴、桌地—阿瑟顿和马雷巴 电话：07 4031 7377 电子邮件：[info@rightsinaction.org](mailto:info@rightsinaction.org)

### 3. 昆士兰州国家残障保险局上诉机构

如果您有任何疑问需要解答，您也许可以从倡导机构获得帮助。

AMPARO Advocacy (布里斯班)	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. (凯恩斯)	4031 7377
Speaking Up For You Inc. (布里斯班/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

#### 4. 联邦监察员机构

是一个独立的机构，可以审查对澳大利亚政府机构的投诉，包括对国家残障保险局的投诉。

电话：1300 362 072 或笔译和口译服务 (TIS National) 电话：131 450

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