# Charter ng Serbisyo ng KalahokParticipant Service Charter

Pagpapabuti ng buhay sa mga taong gumagamit ng NDIS

### Easy Read na bersyon na text lamang

Filipino

Paano ang paggamit ng charter na ito

Ang Ahensya ng Pambansang Seguro sa Kapansanan (National Disability Insurance Agency - NDIA) ang sumulat ng charter na ito. Kapag nakita mo ang salitang 'kami/namin/sa amin', tumutukoy ito sa NDIA.

Isinulat namin ang charter na ito sa paraang madaling basahin.

Isinulat namin ang ilang mga salita nang **bold**.

Ibig sabihin, ang mga letra ay mas makapal at mas maitim.

Ipinaliwanag namin ang kahulugan ng mga salitang ito. May listahan ng mga salitang ito sa pahina 25.

Ang Easy Read na charter na ito ay buod ng isa pang dokumento. Ibig sabihin, taglay lamang nito ang mga pinakamahalagang impormasyon.

Maaari mong makita ang isa pang dokumento sa aming website – [www.ndis.gov.au/servicecharter](http://www.ndis.gov.au/servicecharter)

Maaari kang humingi ng tulong upang mabasa ang charter. Ang isang kaibigan, miyembro ng pamilya o tagasuportang tao ay maaaring makatulong sa iyo.

May iba pang impormasyon na maaaring makatulong sa iyo na basahin at maunawaan ang charter na ito.

Maaaring gusto mong basahin ang aming Planong Pangkorporasyon (Corporate Plan).

Ipinapaliwanag ng aming Corporate Plan ang mga mithiin para sa NDIS sa susunod na 4 na taon.

Maaari mo ring basahin ang aming Plano ng Pagpapabuti ng Serbisyo sa Kalahok (Participant Service Improvement Plan).

Sinasabi ng Plano ng Pagpapabuti ng Serbisyo sa Kalahok kung paano namin gagawing mas mahusay ang aming mga serbisyo.

Hindi mo kailangang basahin ang buong charter na ito sa isang basahan lang.

Maaari kang magdahan-dahan at basahin ito sa gusto mong bilis.

Ano ang nasa dokumentong ito?

[Tungkol sa Charter ng Serbisyo sa Kalahok (Participant Service Charter) 4](#_Toc256000000)

[Paano kami magiging transparent? 6](#_Toc256000001)

[Paano kami magiging handang tumugon? 7](#_Toc256000002)

[Paano kami magiging magalang? 8](#_Toc256000003)

[Paano kami magiging isang nagbibigay-kapangyarihan? 9](#_Toc256000004)

[Paano kami makikipag-ugnayan sa iyo? 10](#_Toc256000005)

[Ano ang maaari mong asahan? 12](#_Toc256000006)

[Paano namin malalaman kung ang Charter na ito ay gumagana? 18](#_Toc256000007)

[Paano sasabihin sa amin ang iyong palagay 20](#_Toc256000008)

[Kung mayroon kang problema 21](#_Toc256000009)

[Kung ikaw ay hindi nasiyahan sa isang desisyon 22](#_Toc256000010)

[Makipag-ugnay sa amin 24](#_Toc256000011)

[Listahan ng mga salita 25](#_Toc256000012)

## Tungkol sa Charter ng Serbisyo sa Kalahok (Participant Service Charter)

**Ang mga kalahok** ay mga taong may kapansanan na kasali sa Sistema ng Pambansang Seguro sa Kapansanan (National Disability Insurance Scheme).

Tinatawag namin itong NDIS.

Ang mga kalahok ang pinakamahalagang bahagi ng lahat ng aming ginagawa.

Gusto naming gumawa ang mga kalahok ng sarili nilang desisyon tungkol sa kanilang buhay.

At gusto naming suportahan ang lahat ng gumagamit ng NDIS.

Kabilang dito ang:

* mga bata at kabataan
* mga may hustong gulang
* mga magulang at pamilya
* mga taong gustong sumali sa NDIS.

Binago namin ang Participant Service Charter batay sa mga pagbabago sa batas.

Ang Participant Service Charter ay nagpapaliwanag kung ano ang maaari mong asahan mula sa NDIS.

Gusto ka naming magkaroon ng magandang karanasan kapag ginamit mo ang NDIS.

Kapag nakipagtulungan kami sa iyo, kami ay magiging:

* walang itinatago (transparent)
* handang tumugon
* may paggalang.

Kami rin ay:

* magbibigay-kapangyarihan
* makikipag-ugnayan sa iyo.

Tatalakayin namin ang bawat isa sa mga bagay na ito nang mas detalyado sa susunod na mga pahina.

## Paano kami magiging transparent?

Kapag kami ay **walang itinatago**, gagawin naming madaling maunawaan ang aming impormasyon at mga desisyon.

Upang maging walang itinatago, titiyakin namin na ang aming impormasyon ay madaling:

* maunawaan
* mahanap at magamit.

Upang maging walang itinatago, kami ay:

* mananatiling nakikipag-ugnayan sa iyo
* magsasabi sa iyo ng nangyayari.

At kami ay:

* makikipagkomunikasyon sa iyo sa paraang nais mo
* magpapaliwanag ng mga desisyong ginagawa namin
* sasagot sa iyong mga katanungan.

## Paano kami magiging handang tumugon?

Kami ay **handang tumugon**, kung tutulungan ka namin sa mga kailangan mo.

Upang maging handang tumugon, gagawa kami ng mga desisyon sa takdang oras.

Maaari mong malaman ang higit pa tungkol dito sa pahina [12](#_Ano_ang_maaari).

Bibigyan ka rin namin ng isang tao na makokontak para minsanan mo lang ikukuwento ang iyong istorya.

At bibigyan ka namin ng mga opsyon at mapagpipilian kung magbabago ang iyong buhay.

## Paano kami magiging magalang?

Kung kami ay **magalang**, itinuturing namin kayo bilang isang indibidwal.

Upang maging magalang, kami ay:

* makikinig sa iyo
* makikipagtulungan sa iyo.

At titiyakin namin na nauunawaan ng mga kawani ang iyong kapansanan at **pagkakaiba**.

Ang pagkakaiba-iba ang dahilan kung bakit magkakaiba sa isa't isa ang mga tao.

Gagamitin din namin ang iyong **feedback** upang matuto.

Kapag ikaw ay nagbigay ng feedback, sinasabi mo sa isang tao kung ano:

* ang nagawa niya nang mahusay
* ang kailangang ayusin.

## Paano kami magiging isang nagbibigay-kapangyarihan?

Kami ay **nagbibigay-kapangyarihan**, kung tinutulungan ka naming mamuhay sa paraang nais mo.

Tinutulungan ka naming humanap at gumamit ng impormasyon.

Upang maging isang nagbibigay-kapangyarihan, kami ay:

* gagawing madaling maunawaan ang aming ginagawa
* gagawing madali ang pakikipagtulungan sa amin.

At bibigyan ka namin ng impormasyon upang matiyak na ikaw ay:

* makakagawa ng mga desisyon
* may suporta upang makagawa ng mga desisyon.

Ipapaliwanag din namin sa iyo ang iyong **mga karapatan** upang iyong malaman kung ano ang maaasahan mong pagtrato sa iyo.

Ang mga karapatan ay mga tuntunin kung paano dapat tratuhin ang lahat nang makatarungan at patas.

Titiyakin din namin na makakapagbigay ka ng iyong opinyon tungkol sa nakasaad sa iyong plano.

At kami ay makikinig at makikipagtulungan sa mga taong may kapansanan upang kami ay matuto mula sa kanilang mga karanasan.

## Paano kami makikipag-ugnayan sa iyo?

Kami ay **nakikipag-ugnayan** sa iyo, kung tinutulungan ka naming humanap ng mga suporta at serbisyo na kailangan mo.

Upang makipag-ugnayan sa iyo, bibigyan ka namin ng mga mapagpipilian sa pakikipagkomunikasyon sa amin.

At tutulungan ka namin na:

* gamitin ang iyong plano sa paraang tama para sa iyo
* humanap ng mga suporta at serbisyo.

Iuugnay ka rin namin sa komunidad.

Tutulong ito sa kanila na malaman ang tungkol sa NDIS at kung paano ito gumagana.

At iuugnay namin ang mga tao mula sa iba't ibang komunidad sa buong Australya.

Kabilang dito ang:

* mga tao mula sa mga komunidad ng First Nations
* mga taong nagsasalita ng mga wika maliban sa Ingles.

Kabilang din dito ang mga taong buhat sa iba't ibang **kultura** at pinagmulan.

Ang iyong kultura ay:

* ang iyong paraan ng pamumuhay at mga paniniwala
* kung ano ang mahalaga sa iyo.

At kabilang dito ang mga taong mula sa mga komunidad ng **LGBTIQA+**.

Ang mga letrang LGBTIQA ay nangangahulugang lesbian, gay, bisexual, transgender, intersex, queer o questioning at asexual.

Ang '+' ay para sa mga tao na bahagi ng komunidad ng LGBTIQA+ ngunit hindi naglalarawan ng kanilang sarili gamit ang isang salita mula sa listahang ito.

## Ano ang maaari mong asahan?

Makakaasa ka na gagawin namin ang mga bagay-bagay sa takdang oras, kabilang ang:

* paggawa ng mga desisyon
* pagbibigay sa iyo ng impormasyon
* pagrerepaso ng desisyon.

Ipapaliwanag namin sa susunod na mga pahina:

* ang aming gagawin
* kung ilang araw naming gagawin ito.

### Pagsisimula sa NDIS

| **Kung ano ang aming gagawin** | **Pinakamaraming araw namin itong magagawa** |
| --- | --- |
| Magpasya kung sino ang makakagamit ng NDIS | 21 araw |
| Bigyan ng panahon ang mga tao na maghanda ng impormasyon kung hihilingin namin  | 90 araw |
| Magpasya kung sino ang makakagamit ng NDIS makaraang matanggap namin ang karagdagang impormasyon  | 14 araw |

### Pagkuha ng plano

| **Ang aming gagawin** | **Pinakamaraming araw namin itong magagawa** |
| --- | --- |
| Magsimulang gumawa ng iyong plano | 21 araw |
| Aprubahan ang plano | 56 araw |
| Aprubahan ang plano para sa isang bata na wala pang 7 taong gulang | 56 araw |
| Itanong kung gusto mong makipagmiting bago simulan ang iyong plano, kapag naaprubahan ang iyong plano | Sa lalong madaling panahon hangga't makakaya namin |
| Makipagmiting sa iyo upang simulan ang iyong plano, kung gusto mo | 28 araw |
| Magbigay sa iyo ng kopya ng iyong aprubadong plano | 7 araw |

### Muling pagtasa ng plano o pagbabago ng iyong plano

Kapag kami ay magsasagawa ng **muling pagtasa ng plano**, susuriin namin ang iyong plano upang makita kung ano ang kailangang baguhin.

Maaari kang humiling ng muling pagtasa ng plano. O maaari kaming humiling nito.

| **Kung ano ang aming gagawin** | **Pinakamaraming araw namin itong magagawa** |
| --- | --- |
| Simulan ang paghahanda para sa muling pagtasa ng plano | 56 na araw bago ang petsa ng muling pagtasa |
| Magpasya na muling tasahin ang plano kung hihilingan mo kaming gawin ito | 21 araw makaraang hilingan mo kaming gawin ito |
| Gawin ang muling pagtasa ng plano na hiniling mong gawin namin | 28 araw makaraang sumang-ayon kaming gawin ito |
| Magpasya na baguhin ang mga maliit na bahagi ng iyong plano kung hihilingan mo kaming gawin ito, o abisuhan ka kung kailangan namin ng karagdagang panahon upang makapagpasya | 21 araw |
| Magpasya na baguhin ang mga maliit na bahagi ng iyong plano matapos ka naming abisuhan na kailangan namin ng karagdagang panahon | 28 araw |
| Magpasya na baguhin ang mga malaking bahagi ng iyong plano matapos ka naming abisuhan na kailangan namin ng karagdagang panahon | 50 araw |
| Mabigyan ka ng kopya ng plano makaraang baguhin namin ito | 7 araw |

### Pagrepaso ng aming mga desisyon

| **Ang aming gagawin** | **Pinakamaraming araw namin itong magagawa** |
| --- | --- |
| Repasuhin ang aming mga desisyon kung kailangan namin itong gawin | 60 araw |
| Baguhin ang isang bagay kapag hinilingan kami ng **Administrative Appeals Tribunal (AAT)** na gawin ito. Nirerebyu ng AAT ang mga desisyon ng pamahalaan. | 28 araw |

### Paggamit ng isang hinirang (nominee)

Ang ilang mga tao ay mayroong **hinirang**.

Ang iyong hinirang ay isang tao na pinili mo upang:

* gumawa ng mga desisyong hindi mo magagawa
* gawin ang mga bagay para sa iyo na hindi mo kayang gawin nang mag-isa.

Kung minsan kailangan naming kanselahin ang hinirang.

Gagawin namin ito sa loob ng 14 na araw kung:

* hihilingin mo ito sa amin
* hihilingin ito sa amin ng iyong nominee.

### Pagtawag sa aming sentro ng serbisyo (service centre)

Sasagutin namin ang 80% ng mga tawag sa loob ng 1 minuto.

### Paggawa ng reklamo

Kapag ikaw ay gumawa ng **reklamo**, sinasabi mo sa isang tao na may isang bagay na:

* hindi tama
* hindi gumagana nang mahusay.

Kapag gumawa ng reklamo ang isang tao, aayusin namin ang karamihan ng mga problema sa loob ng 21 araw.

Ngunit ang ilang problema ay matatagalan bago maayos.

| **Ang aming gagawin** | **Pinakamaraming araw namin itong magagawa** |
| --- | --- |
| Sabihin sa iyo na natanggap na namin ang iyong reklamo | 1 araw |
| Makipag-ugnayan matapos naming matanggap ang iyong reklamo | 2 araw |
| Ayusin ang iyong reklamo kung makakaya namin | 21 araw |

## Paano namin malalaman kung ang Charter na ito ay gumagana?

Alam namin kung ang Charter na ito ay gumagana kung nagbibigay kami ng mga serbisyo sa takdang oras.

Tatanungin namin ang mga tao kung nasisiyahan sila sa aming ginagawa.

Gagamit kami ng survey bawat 3 buwan para hingin ang palagay ng mga tao.

Ibabahagi namin kung gaano kahusay naming naabot ang mga target na ipinaliwanag namin sa pahina [12](#_Ano_ang_maaari)–17.

Isasali namin ang impormasyong ito sa aming Tatluhang-Buwang Ulat.

At ibabahagi namin ito sa mga ministro para sa kapansanan.

Maaari mong hanapin ang Easy Read na bersyon ng Tatluhang-Buwang Ulat sa aming website –

[www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports](http://www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports)

Ang Commonwealth Ombudsman ay susulat din ng ulat kada taon.

Tinutulungan ng Commonwealth Ombudsman ang mga tao na nagreklamo tungkol sa mga serbisyo ng pamahalaan.

Mas magiging madali para sa iyo na kumilos tungo sa iyong mga mithiin.

Ginamit ang iyong mga mithiin sa paggawa ng iyong plano.

Ang iyong mga mithiin ay dapat ding maging tungkol sa mga bagay na nais mong isulong sa tulong ng:

* NDIS
* iba pang mga suporta at serbisyo.

Halimbawa, maaaring mithiin mong makahanap at magpanatili ng trabaho.

Makikinig kami sa iyo kung bibigyan mo kami ng feedback.

Naniniwala kami na mapapabuti namin ang buhay ng mga taong may kapansanan sa ating komunidad.

Mangyayari ito kung kami ay:

* nagtatrabaho nang mabuti
* ginagawa ang sinasabi naming gagawin sa Participant Service Charter.

Isasapanahon namin ang charter paminsan-minsan. Ibabahagi namin ang charter sa aming website kapag naisapanahon na namin ito.

## Paano sasabihin sa amin ang iyong palagay

Gusto naming malaman ang iyong palagay.

Maaari mong sabihin sa amin kung nasisiyahan ka sa aming mga serbisyo.

O maaari mong sabihin sa amin kung nagkaroon ka ng problema.

Maaari mong punan ang form para sa komento sa website ng NDIS – [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)

Maaari kang mag-email sa amin  – feedback@ndis.gov.au

Maaari mo kaming tawagan – 1800 800 110

Maaari mong sabihin sa amin nang harapan sa aming mga opisina ng NDIS. May listahan ng aming mga opisina sa aming website – www.ndis.gov.au/contact/locations

## Kung mayroon kang problema

Kung ikaw ay magrereklamo, pakikinggan ka namin.

Ipapaalam namin sa iyo kung ano na ang nangyayari sa iyong reklamo.

Kami ay tutulong kaagad sa iyo kung sa palagay namin ay nanganganib kang masaktan.

### Kung hindi ka nasiyahan tungkol sa iyong reklamo

Kung hindi ka sang-ayon sa pagrepaso ng NDIA, maaari kang makipag-ugnay sa Commonwealth Ombudsman.

Maaari mo silang tawagan – 1300 362 072

Maaari mong bisitahin ang kanilang website – www.ombudsman.gov.au

## Kung ikaw ay hindi nasiyahan sa isang desisyon

Kung ikaw ay hindi nasiyahan sa isang desisyong ginawa namin, maaari mong hilingin sa amin na repasuhin ito.

Kailangan mong gawin ito sa loob ng 3 buwan mula sa araw na nagdesisyon kami.

Kung hindi ka sang-ayon sa ginawang pagrepaso ng NDIA, maaari mong hilingan ang AAT na repasuhin ang desisyon.

Maaari mong tawagan ang AAT – 1800 228 333

Maaari mo silang kontakin sa kanilang website – www.aat.gov.au

Kailangan mong gawin ito sa loob ng 28 araw mula sa araw na nagdesisyon kami.

### Ang Komisyon sa Kalidad at mga Pag-iingat ng NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission)

Tinitiyak ng **NDIS Quality and Safeguards Commission (NDIS Commission)** na ang mga taong may kapansanan na lumalahok sa NDIS:

* ay ligtas
* ay makakakuha ng mahusay na mga serbisyo.

Maaari kang magreklamo tungkol sa iyong mga suporta at serbisyo.

Halimbawa, maaari kang magreklamo kung hindi mahusay o ligtas ang iyong mga suporta.

Maaari mong tawagan ang NDIS Commission upang magreklamo.

Telepono – 1800 035 544

Kung ikaw ay nagsasalita ng isang wika maliban sa Ingles, maaari mong tawagan ang Translating and Interpreting Service (TIS).

Telepono – 131 450

Kung may kahirapan ka sa pananalita o pandinig, maaari mong tawagan ang National Relay Service.

Telepono – 133 677

Maaari mo ring gamitin ang TTY.

Telepono – 133 677

Maaari ka ring magreklamo sa website ng NDIS Commission.

Website – www.ndiscommission.gov.au

## Makipag-ugnay sa amin

Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa aming Charter, mangyaring makipag-ugnay sa amin.

Maaari mong bisitahin ang aming website – www.ndis.gov.au

Maaari mo kaming tawagan – 1800 800 110

Maaari kang mag-email sa amin – enquiries@ndis.gov.au

Maaari kang sumulat sa amin.

National Disability Insurance Agency GPO Box 700 Canberra ACT 2601

Maaari mong bisitahin ang inyong lokal na:

* opisina ng NDIS
* opisina ng koordineytor ng lokal na pook
* opisina ng pamamagitan sa early childhood.

Maaari mo kaming sundan sa Facebook – www.facebook.com/NDISAus

Maaari mo kaming sundan sa Twitter – @NDIS

Maaari kang makipag-usap sa amin online gamit ang aming webchat feature sa itaas ng aming website – www.ndis.gov.au

Kung ikaw ay nagsasalita ng isang wika maliban sa Ingles, maaari mong tawagan ang Translating and Interpreting Service (TIS) – 131 450

Kung ikaw ay may kapansanan sa pananalita o pandinig, maaari mong tawagan ang:

TTY – 1800 555 677

Speak and Listen – 1800 555 727

National Relay Service

Telepono – 133 677

Website – www.relayservice.gov.au

## Listahan ng mga salita

Ang listahan ito ay nagpapaliwanag kung ano ang kahulugan ng mga salitang **bold** sa dokumentong ito.

**Administrative Appeals Tribunal (AAT)**

Nirerebyu ng AAT ang mga desisyon ng pamahalaan.

**Ombudsman ng Commonwealth**

Tinutulungan ng Commonwealth Ombudsman ang mga tao na nagreklamo tungkol sa mga serbisyo ng pamahalaan.

**Reklamo**

Kapag ikaw ay nagreklamo, sinasabi mo sa isang tao na may isang bagay na:

* hindi tama
* hindi gumagana nang mahusay.

**Makipag-ugnayan**

Kami ay nakikipag-ugnayan sa iyo, kung tinutulungan ka naming humanap ng mga suporta at serbisyo na kailangan mo.

**Kultura**

Ang iyong kultura ay:

* ang iyong paraan ng pamumuhay at mga paniniwala
* kung ano ang mahalaga sa iyo.

**Pagkakaiba-iba**

Ang pagkakaiba-iba ang dahilan kung bakit magkakaiba sa isa't isa ang mga tao.

**Nagbibigay-kapangyarihan**

Kami ay nagbibigay-kapangyarihan, kung tinutulungan ka naming mamuhay sa paraang nais mo.

Tinutulungan ka naming humanap at gumamit ng impormasyon.

**Feedback (Komento)**

Kapag ikaw ay nagbigay ng feedback, sinasabi mo sa isang tao kung ano:

* ang nagawa niya nang mahusay
* ang kailangang ayusin.

**LGBTIQA+**

Ang mga letrang LGBTIQA ay nangangahulugang lesbian, gay, bisexual, transgender, intersex, queer o questioning at asexual.

Ang '+' ay para sa mga tao na bahagi ng komunidad ng LGBTIQA+ ngunit hindi naglalarawan ng kanilang sarili gamit ang isang salita mula sa listahang ito.

**Komisyon ng Kalidad at mga Pag-iingat ng NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission - NDIS Commission)**

Ang NDIS Quality and Safeguards Commission (NDIS Commission) ay tumitiyak na ang mga taong may kapansanan na kalahok sa NDIS:

* ay ligtas
* ay makakakuha ng mahusay na mga serbisyo.

**Nominee (Hinirang)**

Ang iyong hinirang ay isang tao na pinili mo upang:

* gumawa ng mga desisyon para sa iyo
* gawin ang mga bagay para sa iyo na hindi mo kayang gawin nang mag-isa.

**Mga kalahok**

Ang mga kalahok ay mga taong may kapansanan na kasali sa NDIS.

**Muling pagtasa ng plano**

Kapag kami ay magsasagawa ng muling pagtatasa ng plano, susuriin namin ang iyong plano upang makita kung ano ang kailangang baguhin.

Maaari kang humiling ng muling pagtasa ng plano. O maaari kaming humiling nito.

**Magalang**

Kami ay magalang, kung tinatrato ka namin bilang isang indibidwal.

**Handang tumugon**

Kami ay tumutugon, kung tinutulungan ka namin sa mga kailangan mo.

**Mga karapatan**

Ang mga karapatan ay mga tuntunin kung paano dapat tratuhin ang lahat nang makatarungan at patas.

**Walang itinatago (transparent)**

Kami ay walang itinatago, kung ginagawa naming madaling maunawaan ang aming impormasyon at mga desisyon.

Nilikha ng Information Access Group ang Easy Read na text lamang na dokumentong ito. Para sa anumang mga tanong, mangyaring bisitahin ang [www.informationaccessgroup.com](http://www.informationaccessgroup.com/). Banggitin ang job number 4971.

DA0504 – Easy Read Participant Service Charter – August 2022