# 参与者服务章程 Participant Service Charter

改善NDIS使用者待遇

### 纯文本易读版

Chinese (Simplified) | 简体中文

如何使用本章程

国家残障保险局（NDIA）撰写了本章程。章程中提到的词语“我们”，是指NDIA。

我们用通俗易懂的语言编写了本章程。

我们用**粗体**标出了一些词汇。

也就是说这些词汇的笔画更粗更黑。

我们会解释这些词汇的含义。第 23 页上有一份词汇表。

本易读版章程是另一份文件的摘要。这意味着本章程只包含最重要的信息。

您可以在我们的网站上找到完整版章程 – www.ndis.gov.au/servicecharter

您可以请人帮您一起阅读本章程。您的朋友、家人或支持人员也许能够帮到您。

还有其他信息可以帮助您阅读和理解本章程。

您可能会想看一下我们的事务计划。

我们的事务计划解释了 NDIS 在未来 4 年的目标。

您还可以阅读我们的《参与者服务改进计划》（Participant Service Improvement Plan）。

《参与者服务改进计划》讨论了我们将如何改进我们的服务。

您不必一下子就读完本章程。

您可以按照自己的节奏慢慢阅读。

文件内容

[关于《参与者服务章程》 4](#_Toc256000000)

[我们如何做到公开透明？ 6](#_Toc256000001)

[我们如何做到积极回应？ 7](#_Toc256000002)

[我们如何做到相互尊重？ 8](#_Toc256000003)

[我们如何为您增权益能？ 9](#_Toc256000004)

[我们将如何与您保持联系？ 10](#_Toc256000005)

[您可以期望我们做到什么？ 11](#_Toc256000006)

[我们如何知道这份章程是否有效？ 16](#_Toc256000007)

[如何告诉我们您的想法 18](#_Toc256000008)

[如果您遇到了问题 19](#_Toc256000009)

[如果您对决定不满意 20](#_Toc256000010)

[联系我们 22](#_Toc256000011)

[词汇表 23](#_Toc256000012)

## 关于《参与者服务章程》

**参与者**是指参加国家残障保险计划的残障人士。

我们称这一计划为NDIS。

参与者是我们所有工作的核心。

我们希望参与者可以自主决定生活的方方面面。

我们也希望支持使用NDIS的每一个人，

这其中包括：

* 儿童和青少年
* 成年人
* 父母和家庭成员
* 想要加入NDIS的人。

我们根据法律的变更修订了《参与者服务章程》。

《参与者服务章程》讲述了您可以从NDIS获得什么样的服务。

我们希望您在使用NDIS时能够获得良好的体验。

当我们与您一同合作时，我们将秉承下述原则：

* 公开透明
* 积极回应
* 相互尊重。

我们还将：

* 增权益能
* 与您保持联系。

在接下来的几页中，我们会对这几点进行深入讨论。

## 我们如何做到公开透明？

所谓**公开透明**，是指我们能够让您更容易理解我们的信息和决定。

为了保持公开透明，我们将确保我们的信息易于：

* 理解
* 获取并使用。

为了保持公开透明，我们将：

* 与您保持联系
* 告知您正在发生的事情。

我们还将：

* 用您希望的通讯方式与您沟通
* 解释我们做出的决定
* 回答您的疑问。

## 我们如何做到积极回应？

所谓**积极回应**，是指我们将帮助您满足您的需求。

为了积极回应，我们将按时做出决定。

您可以在第[11](#_What_can_you)页上了解有关这一点的更多信息。

我们还将为您安排专属联络人，这样您只需要讲述一遍您的经历。

如果您的生活状况发生了改变，我们也会给您提供更多的选择。

## 我们如何做到相互尊重？

所谓**相互尊重**，是指我们将您视为独立的个体。

为了相互尊重，我们将：

* 倾听您的意见
* 与您一起合作。

我们还将确保我们的工作人员了解您的残障和**多元背景**。

多元背景是使人们彼此不同的原因。

我们还将利用您的**反馈**来学习改进。

提出反馈，就是在告诉我们的工作人员：

* 他们哪些方面做得很好
* 他们哪些方面需要改进。

## 我们如何为您增权益能？

所谓**增权益能**，是指我们会帮助您以自己想要的方式生活。

我们帮助您查找和运用信息。

为了赋予您更多权力，我们将：

* 让您更容易理解我们所做的事情
* 让您更轻松地与我们合作。

我们还将为您提供信息以帮助确保您：

* 可以做决定
* 能够获得支持来做决定。

我们还将向您解释您的**权益**，这样您就知道自己应被如何对待。

权益是指每个人应如何受到公平和平等对待的规则。

我们还将确保您对计划中的内容有发言权。

我们也会倾听残障人士的心声，与他们合作，让我们能够了解他们的经历。

## 我们将如何与您保持联系？

所谓与您**保持联系**，是指我们会帮您找到您所需要的援助和服务。

为了与您保持联系，我们将让您选择与我们沟通的方式。

我们还将帮助您：

* 以适合您的方式使用您的计划
* 寻找援助和服务。

我们还将与社区建立联系。

这将帮助他们了解 NDIS 及其运作方式。

我们将与来自澳大利亚不同社区的人群建立联系。

这其中包括：

* 来自原住民社区的人士
* 母语非英语的人士。

来自不同**文化**和背景的人群也包括在内。

您的文化是指：

* 您的生活方式和信仰
* 对您来说重要的事物。

来自**LGBTIQA+**社区的人群也包括在内。

LGBTIQA缩写的全称是女同性恋、男同性恋、双性恋、跨性别、间性人、酷儿或疑性恋和无性恋。

“+”指代属于 LGBTIQA+ 社区但不使用前文所列的词汇来谈论自己的人群。

## 您可以期望我们做到什么？

我们会按时完成以下事项：

* 做出决定
* 为您提供信息
* 复审决定。

接下来，我们将说明：

* 我们将要做的工作
* 完成工作所需的时间。

### 开始使用NDIS

| **我们将要做的工作** | **需花费的最多天数** |
| --- | --- |
| 决定谁能参加NDIS | 21天 |
| 如果我们要求申请人提供资料，要给他们时间准备。 | 90天 |
| 在我们了解更多信息后决定谁可以使用 NDIS | 14天 |

### 获取计划

| **我们将要做的工作** | **需花费的最多天数** |
| --- | --- |
| 开始订立您的计划 | 21天 |
| 批准计划 | 56天 |
| 批准为 7 岁以下儿童准备的计划 | 56天 |
| 计划获批后，询问您是否想安排会面，讨论如何开始使用计划 | 尽快 |
| 根据您的意愿组织会面，讨论如何开始使用计划 | 28天 |
| 给您一份已获批准的计划副本 | 7天 |

### 重新评估计划或修改计划

我们**重新评估计划**时，会检查您的计划以了解需要更改的内容。

您可以要求重新评估计划。或者我们可以要求重新评估计划。

| **我们将要做的工作** | **需花费的最多天数** |
| --- | --- |
| 开始设定重新评估计划 | 重新评估计划日期前 56 天 |
| 如果您要求我们重新评估计划，决定是否要按此进行 | 我们收到申请 21 天后 |
| 根据您的要求重新评估计划 | 我们同意后 28 天 |
| 收到您的申请后，决定是否更改您计划的小部分内容，或者告诉您我们是否需要更多时间来做决定 | 21天 |
| 在告诉您我们需要更多时间后，决定是否更改您计划的小部分内容 | 28天 |
| 在告诉您我们需要更多时间后，决定是否更改您计划的大部分内容 | 50天 |
| 在我们修改计划后向您提供一份计划副本 | 7天 |

### 复审决定

| **我们将要做的工作** | **需花费的最多天数** |
| --- | --- |
| 如有必要，会复审决定 | 60天 |
| 受**行政上诉法庭（AAT）**要求时，我们会更改计划。  AAT可以复审政府的决定。 | 28天 |

### 使用代理人

有些人会有一名**代理人**。

您的代理人由您选择，负责：

* 在您无法做决定的情况下为您做决定
* 为您做一些您无法独立完成的事项。

有时候我们需要取消代理人。

如果收到以下通知，我们将在 14 天内完成取消手续：

* 收到您的申请
* 收到您的代理人的申请。

### 致电我们的服务中心

80%的来电我们都会在1分钟内接听。

### 提出投诉

您提出**投诉**，就代表您告诉某人，有件事情：

* 出错了
* 进行得不顺利。

我们会在接到投诉后的21天内，解决大部分问题。

但有些问题可能需要更长的时间去解决。

| **我们将要做的工作** | **需花费的最多天数** |
| --- | --- |
| 告诉您我们已经收到您的投诉 | 1天 |
| 收到投诉后与您联系 | 2天 |
| 尽我们所能，解决您投诉的事宜 | 21天 |

## 我们如何知道这份章程是否有效？

如果我们按时提供服务，我们就会知道本章程是否有效。

我们也会就自身办事成效收集公众意见。

我们每三个月便会调查一次公众想法。

我们会分享我们在第[11](#_您可以期望我们做到什么？)–15页中解释过的目标的达成进度。

我们将在季度报告中列入这一信息。

我们会将这一报告发给各残障事务部长。

您可以在我们的网站上找到季度报告的易读版 –   
www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports

联邦申诉专员每年也会撰写一份报告。

联邦申诉专员帮助那些对政府服务提出投诉的人。

这会让您更容易朝着自己的目标努力。

您的目标是用来制定您的计划的。

您的目标也应该是您想在以下帮助下达成的事情：

* NDIS
* 其他援助和服务。

例如，您的目标可能是找到并保住一份工作。

我们会倾听您的反馈意见。

我们坚信我们能够改善社区中残障人士的待遇。

改善残障人士待遇，有赖于我们：

* 做好本职工作
* 依照《参与者服务章程》行事。

我们会不时更新章程。更新后我们会在网站上分享章程。

## 如何告诉我们您的想法

我们希望了解您的想法。

您可以告诉我们您对我们的服务是否满意。

或者如果您遇到了问题，您同样可以告诉我们。

您可以在 NDIS 网站上填写反馈表 [– www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)

您可以给我们发送电子邮件 [– feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au)

您可以打电话与我们联系 – 1800 800 110

您可以亲自到我们的 NDIS 办事处告诉我们。我们的网站上列出了办事处的地址 [– www.ndis.gov.au/contact/locations](http://www.ndis.gov.au/contact/locations)

## 如果您遇到了问题

如果您提出投诉，我们会听取您的意见。

我们会告诉您投诉进展如何。

如果我们认为您有受到伤害的可能，我们会立刻施以援手。

### 如果您对投诉不满意

如果您不同意 NDIA 的复审结果，您可以联系联邦申诉专员。

您可以打电话给他们 – 1300 362 072

您可以访问他们的网站 – www.ombudsman.gov.au

## 如果您对决定不满意

如果您对我们所做的某个决定不满意，您可以要求我们进行复审。

您需要在我们做出决定后的 3 个月内提交申请。

如果您不同意NDIA的重审结果，您可以向行政上诉仲裁庭（AAT）提出重审。

您可以致电 AAT– 1800 228 333

您可以通过他们的网站进行联系 – www.aat.gov.au

您需要在决定作出后的28天之内向AAT提出重审。

### NDIS 质量保障委员会

**NDIS 质量保障委员会（简称 NDIS 委员会）**会确保参与 NDIS 的残障人士：

* 是安全的
* 可以获得良好的服务。

您可以就您获得的援助和服务提出投诉。

例如，如果您获得的援助不够好或不安全，您可以提出投诉。

您可以致电 NDIS 委员会进行投诉。

电话 – 1800 035 544

如果您说除英语之外的其他语言，您可以打电话联系口笔译服务处（TIS）。

电话 – 131 450

如果您有言语或者听力障碍，您可以致电全国中继服务。

电话 – 133 677

您也可以使用电传打字服务（TTY）。

电话 – 133 677

您也可以在 NDIS 委员会网站上进行投诉。

网站 [– www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

## 联系我们

有关我们的章程的更多信息，请与我们联系。

您可以访问我们的网站 [– www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)

您可以打电话与我们联系 – 1800 800 110

您可以给我们发送电子邮件 [– enquiries@ndis.gov.au](mailto:enquiries@ndis.gov.au)

你可以写信给我们。

National Disability Insurance Agency GPO Box 700 Canberra ACT 2601

您可以前往您当地的：

* NDIS 办事处
* 当地区域协调员办公室
* 童年早期干预合作伙伴办公室。

您可以关注我们的 Facebook 账号 [– www.facebook.com/NDISAus](http://www.facebook.com/NDISAus)

您可以关注我们的 Twitter 账号 – @NDIS

您可以通过我们网页顶部的网络聊天功能与我们进行在线交流 [– www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)

如果您说除英语之外的其他语言，您可以打电话联系口笔译服务处（TIS） – 131 450

如果您有言语或者听力障碍，您可以致电：

TTY – 1800 555 677

旁听助讲（Speak and Listen）

全国中继服务

电话 – 133 677

网站 [– www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)

## 词汇表

该词汇表解释了本文中**粗体字**的意思。

**行政上诉仲裁庭（AAT）**

AAT可以复审政府的决定。

**联邦申诉专员**

联邦申诉专员帮助那些对政府服务提出投诉的人。

**投诉**

您提出投诉，就代表您告诉某人，有件事情：

* 出错了
* 进行得不顺利。

**联系**

所谓与您保持联系，是指我们会帮您找到您所需要的援助和服务。

**文化**

您的文化是指：

* 您的生活方式和信仰
* 对您来说重要的事物。

**多元背景**

多元背景是使人们彼此不同的原因。

**增权益能**

所谓增权益能，是指我们会帮助您以自己想要的方式生活。

我们帮助您查找和运用信息。

**反馈**

提出反馈，就是在告诉我们的工作人员：

* 他们哪些方面做得很好
* 他们哪些方面需要改进。

**LGBTIQA+**

LGBTIQA缩写的全称是女同性恋、男同性恋、双性恋、跨性别、间性人、酷儿或疑性恋和无性恋。

“+”指代属于 LGBTIQA+ 社区但不使用前文所列的词汇来谈论自己的人群。

**NDIS 质量保障委员会（简称 NDIS 委员会）**

NDIS 质量和保障委员会确保参与 NDIS 的残障人士：

* 是安全的
* 可以获得良好的服务。

**代理人**

您的代理人由您选择，负责：

* 为您做决定
* 为您做一些您无法独立完成的事项。

**参与者**

参与者是指参加NDIS的残障人士。

**重新评估计划**

我们重新评估计划时，会检查您的计划以了解需要更改的内容。

您可以要求重新评估计划。或者我们可以要求重新评估计划。

**相互尊重**

所谓相互尊重，是指我们将您视为独立的个体。

**积极回应**

所谓积极回应，是指我们将帮助您满足您的需求。

**权益**

权益是指每个人应如何受到公平和平等对待的规则。

**公开透明**

所谓公开透明，是指我们能够让您更容易理解我们的信息和决定。

The Information Access Group创建了此纯文本易读文档。如有任何疑问，请访问[www.informationaccessgroup.com](http://www.informationaccessgroup.com/)。请说明项目编号为 4971。

DA0502 – Easy Read Participant Service Charter – October 2022