# 參與者服務章程 Participant Service Charter

改善NDIS使用者待遇

### 無圖片易讀版本

Chinese (Traditional) | 繁體中文

如何使用本章程

國家殘障保險局（National Disability Insurance Agency，英文簡稱為「NDIA」） 撰寫本章程。文中的「我們」是指「NDIA」。

我們以淺白易懂的文字撰寫本章程。

文中會出現一些**粗體**字眼。

粗體是指字體筆畫更粗厚顏色更深。

我們會解釋這類字眼。第21頁列出了這類字眼。

本易讀版章程為另一份文件之摘要。表示本章程只收錄最重要的概念。

您可於我們的網站搜尋另一份文件 [– www.ndis.gov.au/servicecharter](http://www.ndis.gov.au/servicecharter)

閱讀本章程時，您可以尋求他人幫助。親友或支援人員或許能夠幫助您。

亦有其他資訊或許能夠幫助您閱讀及明白本章程。

也許您會有興趣參閱我們的《企業計劃》（Corporate Plan）。

我們的《企業計劃》講解未來四年為NDIS定立的目標。

您亦能夠參閱我們的《參與者服務改善計劃》（Participant Service Improvement Plan）。

《參與者服務改善計劃》內論述我們會如何改善服務。

不必一次過看完本章程。

可以按照自己的進度慢慢閱讀。

本文件涵蓋甚麼內容？

[關於《參與者服務章程》（Participant Service Charter） 4](#_Toc256000000)

[我們如何抱持誠懇透明的態度？ 5](#_Toc256000001)

[我們如何抱持積極回應的態度？ 6](#_Toc256000002)

[我們如何抱持相互尊重的態度？ 7](#_Toc256000003)

[我們如何能強化彼此信心？ 8](#_Toc256000004)

[我們如何與您聯繫？ 9](#_Toc256000005)

[您能夠對我們給予甚麼寄望？ 10](#_Toc256000006)

[我們如何知悉本章程是否可行？ 15](#_Toc256000007)

[如何與我們分享您的意見 16](#_Toc256000008)

[如果您有任何問題 17](#_Toc256000009)

[如果您不滿意某個決定 18](#_Toc256000010)

[聯絡我們 20](#_Toc256000011)

[詞彙表 21](#_Toc256000012)

## 關於《參與者服務章程》（Participant Service Charter）

**參與者**是指加入《國家殘障保險計劃》（National Disability Insurance Scheme）的殘障人士。

我們將其簡稱為「NDIS」。

參與者是我們全部工作的核心。

我們希望參與者能對自己的生活自主決策。

與此同時，我們希望支援所有使用NDIS的人士：

當中包括：

* 兒童和年輕人
* 成年人
* 父母及家屬
* 希望加入NDIS的人士。

我們根據法律條文的改變更新本《參與者服務章程》。

本《參與者服務章程》闡述了NDIS能夠向您提供的期望。

我們希望您在使用NDIS的服務時，能夠獲得良好體驗。

我們會抱持以下態度與您共事：

* 誠懇透明
* 積極回應
* 相互尊重。

我們亦會：

* 讓您感到有信心
* 與您聯繫。

我們會就此於以下數頁詳細討論。

## 我們如何抱持誠懇透明的態度？

**誠懇透明**的態度有助於理解我們的資訊及決策。

為求達到誠懇透明的目標，我們會確保資訊易於：

* 理解
* 尋找及使用。

為求達到誠懇透明的目標，我們會：

* 與您保持聯絡
* 知會現況。

並且我們會：

* 以如您所願的方式，與您溝通
* 向您闡釋我們的決定
* 回應您的提問。

## 我們如何抱持積極回應的態度？

**積極回應**的態度讓我們因應需要幫助您。

為求達到積極回應的目標，我們會準時決策。

更多相關細節列於第[10](#_您能夠對我們給予甚麼寄望？)頁。

我們會為您提供一名聯絡人員，讓您只需細說自身經歷一次。

如果您的生活出現任何變化，我們會提供不同選擇。

## 我們如何抱持相互尊重的態度？

所謂**相互尊重**，是指我們視您為獨立的個體。

為求達到相互尊重的目標，我們會：

* 聆聽您的意見
* 與您共事。

我們亦會確保職員明白您的殘障問題及**多元化特色**。

多元化使各人與眾不同。

我們亦會借助您的**反饋**汲取經驗。

提供反饋意見是指您向某人細訴：

* 行之有效的地方
* 需要改善的地方。

## 我們如何能強化彼此信心？

**強化信心**讓我們幫助您過如您所願的生活。

我們會幫助您尋找及使用資訊。

為求強化彼此信心，我們會：

* 使處理的方式易於明白
* 讓您輕鬆與我們共事。

我們亦會為您提供資訊，以確保您：

* 能夠做決定
* 得到幫助做決定。

我們亦會解釋**自身權利**，讓您明白我們會如何對待您。

權利是指各人應如何獲得他人平等及公平對待的規則。

我們會確保您能夠為計劃發表意見。

我們亦會聆聽殘障人士的心聲，與其共事，以了解其經歷。

## 我們如何與您聯繫？

與您**聯繫**就能夠為您尋找所需的支援項目和服務。

與您聯繫會讓您選擇如何與我們溝通。

並且我們會幫助您：

* 使用切合個人需要的計劃
* 尋找支援項目和服務。

我們亦會與社群聯繫。

如此行有助他們認識NDIS及其運作方式。

此外，我們會與澳洲各地不同的社群聯繫。

當中包括：

* 澳洲原住民社群
* 不使用英文的人士。

亦包括來自不同**文化**和背景的人士。

您的文化是指：

* 生活方式和信仰
* 對自己重要的事物。

當中亦包括**LGBTIQA+**社群。

LGBTIQA的各英文字母分別表示女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者、跨性別者、雙性人、不確定性向人和無性戀者。

「+」（加號）是指屬於LGBTIQA+社群的人士，但卻不使用上列稱呼描述自己的身份。

## 您能夠對我們給予甚麼寄望？

您可以期望我們準時完成下述事項，當中包括：

* 決策
* 向您提供資訊
* 複核某項決定。

我們會在往後數頁講解：

* 我們會執行的事務
* 完成事務所需的日子。

### 開始啟用NDIS

| **我們會執行的事務** | **完成事務大致所需的時間** |
| --- | --- |
| 落實NDIS使用者的決定 | 21日 |
| 如有需要，給予公眾時間準備文件 | 90日 |
| 獲得更多資料後，落實NDIS使用者的決定 | 14日 |

### 申請計劃

| **我們會執行的事務** | **完成事務大致所需的時間** |
| --- | --- |
| 開始定立計劃 | 21日 |
| 批准計劃 | 56日 |
| 批准七歲以下兒童的計劃 | 56日 |
| 詢問如果您希望見面討論計劃啟用的細節及計劃獲批的時間 | 儘我們最快速度 |
| 按照意願見面，以討論計劃啟用細節 | 28日 |
| 給予您一份已獲批准計劃的副本 | 7日 |

### 重新評估計劃或變更計劃

如果我們**重新評估計劃**，則會檢查計劃，以了解哪些方面需要改變。

您可以要求重新評估計劃。又或者我們可以相應要求。

| **我們會執行的事務** | **完成事務大致所需的時間** |
| --- | --- |
| 開始籌備重新評估計劃 | 重新評估計劃前的56日 |
| 決定是否按照您的意願重新評估計劃 | 提出要求後的21日內 |
| 按照您的意願重新評估計劃 | 同意執行後的28日內 |
| 決定是否按照您的意願稍微更改計劃細節，或者告訴您我們是否需要更多時間決定 | 21日 |
| 知會您我們需要更多時間後，決定是否會稍微更改計劃細節 | 28日 |
| 知會您我們需要更多時間後，決定是否會顯著更改計劃內容 | 50日 |
| 如計劃有更改，則會提供副本 | 7日 |

### 複核決定

| **我們會執行的事務** | **完成事務大致所需的時間** |
| --- | --- |
| 如果我們認為有必要，就會複核決定 | 60日 |
| 當我們收到**行政上訴審裁處（Administrative Appeals Tribunal，簡稱「AAT」）**的指示後，就會更改。  AAT複核政府的決定。 | 28日 |

### 使用獲授權者

一些人士有**獲授權者**。

獲授權者是您選擇的人，以便：

* 落實您無法作出的決定
* 完成您無法執行的事項。

有時候，我們須要取消獲授權者。

如果屬於下列情況，則會於14日內處理：

* 您要求我們。
* 獲授權者要求我們。

### 致電我們的服務中心

我們會於1分鐘之內回應80%的來電。

### 投訴

提出**投訴**是指您知會他人某些事情：

* 出錯
* 並無效用。

我們在接獲投訴後的21日內，會解決大部分問題。

但有些問題可能需要較長時間解決。

| **我們會執行的事務** | **完成事務大致所需的時間** |
| --- | --- |
| 告知您我們已收到您的投訴 | 1 日 |
| 接獲投訴後聯絡您 | 2日 |
| 儘我們所能解決投訴事宜 | 21日 |

## 我們如何知悉本章程是否可行？

如果我們能夠準時提供各類服務，就表示本章程是可行的。

我們會收集公眾對我們辦事成效的意見。

每隔3個月，我們就會執行調查工作，以了解公眾對我們的看法。

我們會分享達成第[10](#_您能夠對我們給予甚麼寄望？)–14頁所列目標的成效。

我們會將這類資訊包括在季度報告內。

我們會與殘障事務部長提供報告。

您可以在官方網站查看季度報告的易讀版本 –   
www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports

聯邦申訴專員公署（Commonwealth Ombudsman）每年亦會撰寫報告。

聯邦申訴專員公署會幫助投訴公營服務機構的人士。

您就能更輕易地達成個人目標。

個人目標會用於制定計劃。

此外，透過下列幫助，個人目標應涉及您希望努力達成的事項：

* 國家殘障保險計劃（NDIS）
* 其他支援項目和服務。

例如，目標可能是尋找並保住工作。

如果您提供反饋，我們就會聆聽。

我們深信，我們有能力改善社區內殘障人士的待遇。

改善殘障人士的待遇，有賴於我們：

* 工作稱職
* 兌現《參與者服務章程》內許下的承諾。

我們會不時更新章程內容。如果有任何更新，就會將章程發布於官方網站。

## 如何與我們分享您的意見

我們希望了解您的看法。

您可以與我們分享您對我們的服務是否滿意。

如果您遇上任何問題，亦能夠知會我們。

您可於NDIS官方網站填寫反饋表格 [– www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)

您可以傳送電郵聯絡我們 [– feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au)

您可以致電聯絡我們 – 1800 800 110

您可以親身前往NDIS辦事處告訴我們。我們的網站列出各辦事處的清單 [– www.ndis.gov.au/contact/locations](http://www.ndis.gov.au/contact/locations)

## 如果您有任何問題

如果您提出投訴，我們就會聆聽。

我們會知會您投訴處理的進度。

如果我們認為您可能身處險境，就會立即伸出援手。

### 如果您對投訴感到不滿

如果您不滿意NDIA的複核決定，則可以聯絡聯邦申訴專員公署。

您可以致電聯絡他們 – 1300 362 072

您可以瀏覽他們的網站 – www.ombudsman.gov.au

## 如果您不滿意某個決定

如果您不滿意我們所作的某個決定，則可以要求我們複核。

必須於我們決定後的3個月內提出要求。

如果您不同意NDIA的複核決定，則可以要求行政上訴審裁處（Administrative Appeals Tribunal，簡稱「AAT」）複核。

您可以致電聯絡AAT – 1800 228 333

您可以前往官方網站與他們聯絡 – www.aat.gov.au

您須於我們作出決策後的28日內，提出此項要求。

### NDIS質量安全保障委員會（NDIS Quality and Safeguards Commission）

**NDIS質量安全保障委員會（簡稱「NDIS委員會」）**確保加入NDIS的殘障人士：

* 安全
* 獲得良好服務。

您可以對支援項目和服務提出投訴。

例如，您可以就支援項目不夠優質或安全的問題提出投訴。

您可以致電NDIS委員會提出投訴。

電話 – 1800 035 544

如果您使用的是英文以外的語言，則可以致電聯絡翻譯及傳譯服務（TIS）。

電話 – 131 450

如果您有語言或聽力障礙，則可以致電聯絡全國中繼服務（National Relay Service）。

電話 – 133 677

您亦可以使用電傳打字服務（TTY）。

電話 – 133 677

您亦可以於NDIS委員會網站提出投訴。

網址 – www.ndiscommission.gov.au

## 聯絡我們

如果要查詢本章程的其他資料，請聯絡我們。

您可以瀏覽官方網站 – www.ndis.gov.au

您可以致電聯絡我們 – 1800 800 110

您可以傳送電郵聯絡我們 [– enquiries@ndis.gov.au](mailto:%20–%20enquiries@ndis.gov.au)

您可以寄信聯絡我們。

National Disability Insurance Agency GPO Box 700 Canberra ACT 2601

您可以親身前往當地的：

* NDIS辦事處
* 地區協調工作人員
* 幼兒早期介入措施辦事處。

您可以追蹤我們的Facebook專頁 – www.facebook.com/NDISAus

您可以追蹤我們的Twitter帳號 – @NDIS

您可以使用官方網站頂部的網絡聊天功能與我們交流 – www.ndis.gov.au

如果您使用的是英文以外的語言，則可以致電聯絡翻譯及傳譯服務（TIS） – 131 450

如果您有語言或聽力障礙，請致電：

為聾啞人士而設的電訊裝置（TTY） – 1800 555 677

訴說與傾聽（Speak and Listen） – 1800 555 727

全國電話轉駁服務（National Relay Service）

電話 – 133 677

網址 – www.relayservice.gov.au

## 詞彙表

詞彙表解釋此文件中**粗體**字的定義。

**行政上訴審裁處（Administrative Appeals Tribunal，英文簡稱「AAT」）**

AAT複核政府的決定。

**聯邦申訴專員公署**

聯邦申訴專員公署會幫助投訴公營服務機構的人士。

**投訴**

提出投訴是指您知會他人某些事情：

* 出錯
* 並無效用。

**聯繫**

與您聯繫就能夠為您尋找所需的支援項目和服務。

**文化**

您的文化是指：

* 生活方式和信仰
* 對自己重要的事物。

**多元化**

多元化使各人與眾不同。

**強化信心**

強化信心讓我們幫助您過如您所願的生活。

我們會幫助您尋找及使用資訊。

**反饋**

提供反饋意見是指您向某人細訴：

* 行之有效的地方
* 需要改善的地方。

**LGBTIQA+（女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者、跨性別者、雙性人、不確定性向人和無性戀者等）**

LGBTIQA的各英文字母分別表示女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者、跨性別者、雙性人、不確定性向人和無性戀者。

「+」（加號）是指屬於LGBTIQA+社群的人士，但卻不使用上列稱呼描述自己的身份。

**NDIS質量安全保障委員會（NDIS Quality and Safeguards Commission，簡稱「NDIS委員會」）**

NDIS質量安全保障委員會（NDIS委員會）確保加入NDIS的殘障人士：

* 安全
* 獲得良好服務。

**獲授權者**

獲授權者是您選擇的人，以便：

* 為您做決定
* 完成您無法執行的事項。

**參與者**

參與者是指加入NDIS的殘障人士。

**重新評估計劃**

如果我們重新評估計劃，就會檢查計劃，以了解哪些方面需要改變。

您可以要求重新評估計劃。又或者我們可以相應要求。

**相互尊重**

所謂相互尊重，是指我們視您為獨立的個體。

**積極回應**

積極回應的態度讓我們因應需要幫助您。

**權利**

權利是指各人應如何獲得他人平等及公平對待的規則。

**誠懇透明**

誠懇透明的態度有助於輕易理解我們的資訊及決策。

Information Access Group編製本無圖片易讀版文件。如要查詢更多資訊，請瀏覽： [www.informationaccessgroup.com](http://www.informationaccessgroup.com/)。請引用項目編號：4971。

DA0505 – Easy Read Participant Service Charter – October 2022