

# 查詢、意見回饋和投訴

我們的《查詢、意見回饋和投訴政策》闡述市民如何就以下問題與我們聯繫：

- 查詢
- 意見回饋
- 投訴。

您可在以下網址中找到此政策：[www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints)

我們歡迎您使用任何方式聯繫我們，並歡迎您查詢有關國家殘疾保險計劃（NDIS）內容，或就該計劃提供意見反饋或投訴。

**我們向您承諾：**

1. 我們將保持公開透明
2. 我們將積極回答您的問題
3. 我們將尊重每一位客戶
4. 我們將更加強大
5. 我們將緊密聯繫

**我們如何處理您的查詢、意見回饋和投訴？**

第一步：我們會在收到您的查詢、意見回饋或投訴後的一天內向您發出通知。

第二步：當我們收到您的查詢、意見回饋或投訴時，我們需要考慮如何提供幫助。我們可能會建議您尋求NDIS之外的支援服務來幫助您。

第三步：我們將會在2天內與您聯絡，並讓您知道我們將如何處理您的查詢、意見回饋或投訴。我們可能需要您提供更多的資訊來幫助我們。

第四步：第一個與您交談的工作人員將盡力幫助您解決您的詢問、意見回饋或投訴。如果我們需要更多的時間來處理您的個案，我們將會告訴您我們需要做甚麼以及接下來誰會聯絡你。

第五步：我們將會與您保持聯絡。

第六步：我們將會在處理完您的查詢、意見回饋或投訴後與您聯絡。我們將在21天內幫助您解決大部分問題。然而某些問題也許需要較長時間解決。

第七步：如果您對我們的決定，或者我們處理您查詢、意見回饋或投訴的方式感到不滿意，我們可以告訴您該聯絡誰。

第八步：當我們處理完您的查詢、意見回饋或投訴後，我們將利用您的意見來改善我們的工作方式。

## 如何與我們分享您的意見

網上意見回饋表格：[www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints/contact-and-feedback-form](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints/contact-and-feedback-form)

電郵：[enquires@ndis.gov.au](mailto:enquires@ndis.gov.au)

電話：1800 800 110

網絡聊天：[ndis.gov.au](http://ndis.gov.au)

寫信郵寄到：National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra, ACT

如果您使用英語以外的語言，可致電：

翻譯及傳譯服務 ( TIS )

電話：**131 450**

若您有言語或聽力障礙，<sup>[1]</sup>請致電：

為聾啞人士而設的電訊裝置 ( TTY )

電話：**1800 555 677**

訴說與傾聽

電話：**1800 555 727**

全國電話轉駁服務 ( National Relay Service )

電話：**133 677**

網址：[www.accesshub.gov.au](http://www.accesshub.gov.au)