# سوالا، اظهارنظر و شکایت ها

مقررات سوالا، اظهارنظر و شکایت کیدون ازمو بیان مونه که مردم چی رقم می تنن د باره موارد تیلو قد ازمو د تماس شونن:

* سوالا
* اظهارنظر
* شکایت ها.

شیمو می تنید ای مقررات ره د وبسایت از مو به نشانی زیر پیدا کنید: [www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints)

تماس گرفتو قد ازمو هیچ مشکلی ندره و مو از تمام سوالا، اظهارنظرها و شکایت ها د باره طرح ملی بیمه معیوبین (NDIS) استقبال مونیم.

**مو قد ازشیمو تعهد مونیم که:**

1. همیشه واضح باشیم
2. مو جوابگو خواد بودیم
3. مو محترمانه برخورد خواد کدیم
4. مو کوشش به توانمندسازی شیم مونیم
5. مو قابل تماس خواد بودیم.

**مو چی رقم سوالا، اظهارنظر و شکایتای شیم ره مدیریت مونیم**

مرحله 1: مو د ظرف یک روز بلده شیم موگیم که سوالا، اظهارنظر و شکایتای شیم ره دریافت کدیم.

مرحله 2: یکدفه که مو سوالا، اظهارنظر و شکایتای شیم ره دریافت کدیم، باید تصمیم بیگریم که چی رقم شیموره کمک کیده می تنیم. شاید نیاز شونه که بیرون از NDIS کمک بیگریم تا شیموره کمک کنیم.

مرحله 3: مو د ظرف 2 روز قد شیم به تماس شده و شیموره خبر خواد کدیم که مو چی رقم سوالا، اظهارنظر و شکایتای شیم ره مدیریت مونیم. بلده کمک شاید از شیمو درخواست مالومات زیادتر کنیم.

مرحله 4: اولین کارمندی ره که شیمو قد شی توره موگید، شیموره د باره سوالا، اظهارنظر و شکایتای شیم کمک خواد کد. اگه مو به وقت غدر نیاز دشتیم، مو قد شیم موگیم که باید چیز کار کنیم و چی کسی بعداً قد شیم تماس خواد گرفت.

مرحله 5: مو تلاش خواد کدیم که قد شیم د ارتباط بومنیم.

مرحله 6: هروقت که مدیریت سوالا، اظهارنظر و شکایتای شیم ره تمام کدیم قد شیم به تماس خواد شدیم. مو د بین 21 روز قد اکثر مشکلاتا شیموره کمک خواد کدیم. باضی مشکلاتا شاید زیادتر وقت بیگرن.

مرحله 7: اگه از تصمیم که مو گرفتیم یا طریقه ای که مو سوالا، اظهارنظر و شکایتای شیم ره مدیریت کدیم راضی نیستید، شیموره خواد گفتیم که قد از کی تماس بیگرید.

مرحله 8: باد ازیکه مو مدیریت سوالا، اظهارنظر و شکایتای شیم ره تمام کدیم. مو از اظهارنظر شیم استفاده کیده طریقه کار خوره خوبتر مونیم.

**چی رقم نظریه خوره قدمو بوگید**

فرمه اظهارنظر آنلاین: [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)

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

تلفون: 110 800 1800

گفتگوی انترنتی: ndis.gov.au

بلده از مو دنشانی زیر خط نوشته کید: National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra, ACT

اگه د یک زیبون بغیر از انگلیسی توره موگید، می تنید بلده مو زنگ ده اید:

خدمت ترجمانی شفاهی و کتبی (TIS)

**تلفون:** **131 450**

اگه مشکل شنوایی یا توره گفتو درید، می تنید زنگ ده اید:

TTY

تلفون: **1800 555 677**

توره بوگید و گوش کنین

تلفون: **1800 555 677**

خدمات ملی ریلی

تلفون: **133 677**

وبسایت:[**www.accesshub.gov.au**](www.accesshub.gov.au)