# ការសាកសួរ មតិកែលម្អ និងបណ្តឹងតវ៉ា

គោលនយោបាយក្នុងការសាកសួរ មតិកែលម្អ និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់យើងពន្យល់អំពីរបៀបដែល  
មនុស្សអាចទាក់ទងមកយើងអំពី៖

* ការសាកសួរ
* មតិកែលម្អ
* បណ្តឹងតវ៉ា។

អ្នកអាចស្វែងរកគោលនយោបាយនេះនៅលើគេហទំព័ររបស់យើងនៅឯ [www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints](http://www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints)

មិនមានវិធីណាខុសក្នុងការទាក់ទងមកយើងទេ ហើយយើងស្វាគមន៍រាល់ការសាកសួរ មតិកែលម្អ   
ឬបណ្តឹងតវ៉ាទាំងអស់ទាក់ទងនឹងគម្រោងធានារ៉ាប់រងជនពិការថ្នាក់ជាតិ (NDIS)។

**ការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់យើងចំពោះអ្នកគឺ៖**

1. យើង​នឹង​មាន​តម្លាភាព
2. យើងនឹងឆ្លើយតប
3. យើងនឹងមានការគោរព
4. យើងនឹងផ្ដល់សិទ្ធិអំណាច
5. យើងនឹងភ្ជាប់ទំនាក់ទំនង។

**របៀបដែលយើងគ្រប់គ្រងលើការសាកសួរ មតិកែលម្អ និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក**

ជំហានទី 1៖ យើងនឹងប្រាប់អ្នកក្នុងរយៈពេលមួយថ្ងៃថា យើងបានទទួលការសាកសួរ មតិកែលម្អ   
ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។

ជំហានទី 2៖ នៅពេលដែលយើងទទួលការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក យើងត្រូវពិចារណាពីរបៀបដែលយើងអាចជួយបាន។ យើងអាចស្នើសុំការគាំទ្រពីខាងក្រៅ NDIS ដើម្បីជួយអ្នក។

ជំហានទី 3៖ យើងនឹងទាក់ទងអ្នកក្នុងរយៈពេល 2 ថ្ងៃ ដើម្បីប្រាប់អ្នកពីរបៀបដែលយើងកំពុងគ្រប់គ្រងលើការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។ យើងអាចស្នើសុំអ្នកឱ្យផ្តល់ព័ត៌មានបន្ថែមដើម្បីជួយយើង។

ជំហានទី 4៖ សមាជិកបុគ្គលិកដំបូងដែលអ្នកនិយាយជាមួយ នឹងព្យាយាមជួយអ្នកជាមួយនឹងការ  
កសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។ ប្រសិនបើយើងត្រូវការពេលវេលាបន្ថែម យើងនឹងប្រាប់  
អ្នកពីអ្វីដែលយើងត្រូវធ្វើ ហើយអ្នកណានឹងទាក់ទងអ្នកបន្ទាប់។

ជំហានទី 5៖ យើងត្រូវប្រាកដថារក្សាទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នក។

ជំហានទី 6៖ យើងនឹងទាក់ទងអ្នកនៅពេលយើងបញ្ចប់ការគ្រប់គ្រងលើការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬ  
បណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។ យើងនឹងជួយអ្នកជាមួយនឹងបញ្ហាភាគច្រើនក្នុងរយៈពេល 21 ថ្ងៃ។ បញ្ហាខ្លះ  
អាចចំណាយពេលយូរជាងនេះ។

ជំហានទី 7៖ យើងអាចប្រាប់អ្នកថាត្រូវទាក់ទងអ្នកណា ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តនឹងការ  
សម្រេចចិត្តរបស់យើង ឬរបៀបដែលយើងបានគ្រប់គ្រងលើការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។

ជំហានទី 8៖ បន្ទាប់ពីយើងបញ្ចប់ការគ្រប់គ្រងលើការសាកសួរ មតិកែលម្អ ឬបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។ យើងនឹងប្រើប្រាស់មតិកែលម្អរបស់អ្នក ដើម្បីកែលម្អរបៀបដែលយើងធ្វើកិច្ចការនានា។

**របៀបប្រាប់យើងពីអ្វីដែលអ្នកគិត**

ទម្រង់បែបបទផ្ដល់មតិកែលម្អតាមអនឡាញ៖ [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)

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

ទូរសព្ទ៖ 1800 800 110

គេហទំព័រ៖ ndis.gov.au

សរសេរមកយើង៖ National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra, ACT

ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាផ្សេងក្រៅពីភាសាអង់គ្លេស អ្នកអាចហៅទូរសព្ទទៅ៖

សេវាកម្មបកប្រែភាសាសរសេរ និងបកប្រែផ្ទាល់មាត់ (TIS)

ទូរសព្ទ៖ **131 450**

ប្រសិនបើ​អ្នក​មាន​បញ្ហា​ក្នុងការ​និយាយ ឬ​ការ​ស្តាប់ អ្នក​អាច​ហៅទូរសព្ទ​ទៅ៖

TTY

ទូរសព្ទ៖ **1800 555 677**

និយាយ និងស្ដាប់ (Speak and Listen)

ទូរសព្ទ៖ **1800 555 727**

សេវាកម្មជាតិផ្នែកប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយជនពិការ (National Relay Service)

ទូរសព្ទ៖ **133 677**

គេហទំព័រ៖[**www.accesshub.gov.au**](www.accesshub.gov.au)