**尊敬的国家残障保险计划（NDIS）参与者、护理者、家庭成员或代表人：**

这封信是要告知您有关NDIS质量和保障委员会（NDIS委员会）如何为您提供帮助的信息。

**NDIS质量和保障委员会是什么？**

成立NDIS质量和保障委员会是为了提高NDIS服务商提供的NDIS援助和服务的质量和安全性。 NDIS委员会为服务商制定准则，以确保其服务是安全并符合质量标准的。

残疾人有权得到安全保障，并有权从自己在NDIS下选择的服务商和工作人员那里获得优质服务。

**我们能为您做的事项**

对于接受NDIS资助服务的残疾人，NDIS委员会将：

* 通过倾听您对服务商的投诉并着力解决问题来向您提供帮助
* 要求服务商维护您免受伤害的权利
* 告诉工作人员和服务商需要做什么，以确保他们按照NDIS行为准则和实践标准为您提供优质服务
* 要求注册的NDIS服务商报告严重事件，包括虐待和失职（包括提出的指控）
* 提供信息和建议以改善未来的服务。

**提出投诉并没有什么不妥**

如果您不满意，您有权就NDIS援助说出您的担忧。说出来有助于改善给您和其他人提供的援助和服务。

我们鼓励您首先与服务商联系，以了解是否可以解决您的问题。您可以请您信任的人或独立支持者来帮助您。您可以在https://disabilityadvocacyfinder.dss.gov.au/disability/ndap/找到独立支持者的列表。如果您认为服务商没有很好地处理您的投诉，或者您不想自己与服务商对话，那么，您可以与我们联系。

您可以打电话给我们，也可以通过我们的在线投诉联系表格与我们联系。您可以让我们知道您想通过何种方式获取信息—电话、电邮、容易阅读的小册子、Auslan，或者任何语言或形式的协助交流。

我们将与您，以及服务商和工作人员一起，为您和其他获得NDIS资助服务的人解决问题并提高NDIS援助的质量和安全性。

**了解更多信息**

您可以在NDIS参与者网页www.ndiscommission.gov.au/participants上，通过www.ndiscommission.gov.au/participantpack的参与者欢迎资料，或致电**1800 035 544**与我们联系（座机免费）获取有关NDIS委员会的更多信息，包括这对您意味着什么的信息。

我期待与您、您的家人、护理者和支持者一起努力，改善您得到的作为NDIS一部分的援助和服务。

此致

Graeme Head AO

**委员会主席**

2019年7月

参考号: D19 6703