

风险事件和投诉管理



提出投诉并无不妥

说明：



您如何对投诉作出回应与投诉是否得到解决同样重要。如何处理投诉并无一成不变的方法，但投诉人需要知道您认真对待反馈，并愿意在错误发生时承认错误。即使您不能完全解决所投诉的问题，也必须让投诉者感到自己的心声得到倾听，这一点至关重要；让他们感觉到他们的意见受到重视，并且您已尽一切努力解决他们的顾虑。这表明您很认真地让参与者知道您致力于以安全、谨慎而灵活的方式提供支持。

该信息图清楚明了地向参与者展示了您处理投诉的措施。



提出投诉并无不妥

关于投诉.....

投诉是告诉某人
您对所获得的支持的某个方面不
满意

当您提出投诉时，我们
会认真对待您的意见并
尊重您的隐私。

任何人都可以
对我们的服务
提出投诉

我们将让您参与对您的投诉的
调查，并就我们应该如何
作出改变以避免同样的事情
再次发生征求您的意见



您也可以向 NDIS 委员会投诉—— 拨打 1800 035 544 或拨打 133 677 使用电传打字 (TTY) 或联络全国中继服务 (National Relay Service) ，并要求接通1800 035 544 或使用口译员。

想要提出投诉时该怎么做



选择一个您信任的人与之交谈。该人可以是工作人员。



我们将与您讨论所投诉的问题。我们会询问是什么让您不开心，接下来您想要的结果是什么，以及我们该怎么做来帮助解决问题。



我们将让您参与调查并找出导致问题的原因。我们将征求您的意见，了解我们应该如何作出改变以避免同样的事情再次发生。



有时我们会和您开会。您可以请家人、律师或任何您需要其支持的人来参加会议。



我们会让您知道我们为解决问题所做的工作、我们是如何做出决定，以及如果您仍然不满意，您可以怎么做。



如果我们犯了错，我们会道歉。