

## الخطة الوطنية للتأمين ضد العجز وحقوق المشاركين

الخطة الوطنية للتأمين ضد العجز (NDIS) هي طريقة جديدة للأشخاص ذوي الهمم للحصول على الدعم الذي يحتاجونه ليعيشوا حياة جيدة.

### الخطة الوطنية للتأمين ضد العجز وحقوقك بأن:

- تكون آمناً و- محترماً وتحصل على الدعم والخدمات عالية الجودة.
- اطلب مترجماً فوراً مؤهلاً لمساعدتك في التحدث مع جميع مقدمي الخدمات، وهذا يعني الوكالة الوطنية للتأمين ضد العجز ومقدمي الخدمات الذين يساعدونك كجزء من الخطة الوطنية للتأمين ضد العجز الخاصة بك.
- اختر الخدمات التي تتلقاها وكيفية تقديمها الدعم لك.
- تحدث عن مخاوفك واشتكي إذا كنت غير راضٍ عن القرار أو الخدمات التي تتلقاها.

### تحدد الخطة الوطنية للتأمين ضد العجز:

- ما إذا كنت تستطيع الحصول على الدعم منها
- نوع الدعم الذي يمكنك الحصول عليه
- مقدار الدعم الذي يمكنك الحصول عليه

### إذا كنت غير راضٍ عن قرار الوكالة الوطنية للتأمين ضد العجز، يمكنك:

- أن تطلب منها مراجعة هذا القرار ويسمى ذلك **بالمراجعة الداخلية**. لديك 3 أشهر من وقت حصولك على خطتك أو خطاب القرار لتطلب من الوكالة الوطنية للتأمين ضد العجز مراجعة القرار.
- إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة المراجعة الداخلية، فيمكنك مراجعة القرار من قبل **محكمة الاستئناف الإدارية**، وهذا ما يسمى **بالمراجعة الخارجية**.
- يمكنك الحصول على مساعدة لطلب مراجعة خارجية من **مسؤولي دعم الطعون المتعلقة بالخطة الوطنية للتأمين ضد العجز** الذين ليسوا جزءاً من الخطة. (انظر الجانب الآخر من الصفحة للاطلاع على قائمة بوكالات الطعون المتعلقة بالخطة الوطنية للتأمين ضد العجز في ولاية كوينزلاند).

### الحصول على المساعدة لتنفيذ الخطة الوطنية للتأمين ضد العجز

- إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للحصول على الدعم والخدمات التي تشكل جزءاً من خطة الوطنية للتأمين ضد العجز، فيمكنك الاتصال بـ:
- منسق الدعم المعني بحالتك، إذا تلقيت هذا الدعم ضمن خطة الوطنية للتأمين ضد العجز الخاصة بك
  - منسق المنطقة المحلية في منطقتك: <https://www.ndis.gov.au/contact/locations>
  - المكتب المحلي للخطة الوطنية للتأمين ضد العجز: اتصل بالرقم 1800 800 110 واطلب التحدث إلى المكتب المحلي للخطة الوطنية للتأمين ضد العجز .

لا بأس في التحدث ولا بأس في تقديم شكوى

1. لديك الحق في التحدث عن مخاوفك وتقديم شكوى بشأن الوكالة الوطنية للتأمين ضد العجز، إذا كنت غير راضٍ عن خدماتها ويمكنك القيام بذلك عن طريق:

- التحدث إلى شخص ما في مكتب الوكالة الوطنية للتأمين ضد العجز
- تعبئة نموذج شكوى وإرساله إلى مكتب الوكالة الوطنية للتأمين ضد العجز
- الاتصال بالوكالة الوطنية للتأمين ضد العجز على الرقم 1800 800 110
- إرسال بريد إلكتروني إلى [feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au)
- الاتصال بأمين مظالم الكومنولث: الهاتف: 1300 362 072

2. إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة ذلك، يمكنك الاتصال بوكالة المناصرة المحلية (انظر قائمة وكالات المناصرة لا بأس بالتحدث وإعطاء ملاحظات أو تقديم شكوى بشأن الخدمات التي تتلقاها كجزء من الخطة الوطنية للتأمين ضد العجز الخاصة بك، وفي حال كنت غير راضٍ، يمكنك:

- التحدث مع مزود الخدمة الخاص بك عن مخاوفك ومعرفة ما إذا كان بإمكانهم المساعدة. قد يكون قادرًا على تحسين الطريقة التي يساعدك بها أنت أو أحد أفراد عائلتك. يمكنك أيضًا أن تطلب من شخص تثق به أو محامٍ مساعدتك في التحدث إلى مقدم الخدمة. (انظر قائمة وكالات المناصرة).
- تغيير مقدمي الخدمات، وهذا يعني أنه يمكنك اختيار خدمة جديدة أو منسق دعم جديد. يمكنك أن تطلب من الوكالة الوطنية للتأمين ضد العجز أو منسق المنطقة المحلية أو أحد محامي مساعدتك في القيام بذلك.
- اتصل بلجنة الجودة والضمانات للخطة الوطنية للتأمين ضد العجز حتى يتأكدوا من حماية حقوقك ولتتلقى دعم وخدمات ذات نوعية جيدة. تقدم اللجنة مساعدة مستقلة ومجانية وسرية للتأكد من حصول المشتركين في الخطة الوطنية للتأمين ضد العجز على دعم جيد.

## الوكالات التي يمكن أن تدعمك بالشكاوى والطعون والمراجعات.

1. هاتف لجنة الجودة والضمانات: 1800 035 544 (اتصال مجاني من الخطوط الأرضية)  
[www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints](http://www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints)

خدمة الترجمة التحريرية والشفوية (TIS National) الهاتف: 131 450 الخدمة الوطنية لتواصل ذوي الإعاقة السمعية  
<https://internet-relay.nrscall.gov.au>

صندوق بريد 210، بنزيت، نيو ساوث ويلز 2750

2. وكالات الطعون المتعلقة بالخطة الوطنية للتأمين ضد العجز في كوينزلاند

■ منظمة سبيكنغ أب فور يو (Speaking Up For You Inc): بريسان / موريتون باي هاتف: 07 3255 1244 أو البريد الإلكتروني: [sufy@sufy.org.au](mailto:sufy@sufy.org.au)

■ منظمة كوينزلاند أدفوكسي (Queensland Advocacy): على مستوى الولاية هاتف: 3844 4200  
07 أو 1300 130 582 أو البريد الإلكتروني: [NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au](mailto:NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au)

■ منظمة بيبل ويز ديسابيليتي استراليا (People with Disability Australia): على مستوى الولاية هاتف: 02 9370 3100 أو 1800 422 015 البريد الإلكتروني: [pwd@pwd.org.au](mailto:pwd@pwd.org.au)

(07) 3354 4900  
[info@amparo.org.au](mailto:info@amparo.org.au)

53 Prospect Rd, Gaythorne 4051  
PO Box 2065, Brookside Centre 4053

[www.amparo.org.au](http://www.amparo.org.au)

■ إندبندنت أدفوكسي إن ذا تروبيكس (Independent Advocacy in the Tropics): تاونسفيل والمناطق المحيطة بها هاتف: 1800 887 688 البريد الإلكتروني: [reception@iat.org.au](mailto:reception@iat.org.au)

■ رايتس إن أكشن (Rights in Action): كيرنز، يارابه، تيبيلاندز - أثرتون وماريبا هاتف: 7377 07 4031 البريد الإلكتروني: [info@rightsinaction.org](mailto:info@rightsinaction.org)

### 3. مكاتب مناصرة في كوينزلاند

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للتحدث عن مخاوفك، قد تتمكن من الحصول على مساعدة من وكالة مناصرة للقيام بذلك.

|              |                                                                                                                               |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3354 4900    | أمبارو أدفوكسي (AMPARO Advocacy) (بريسبان)                                                                                    |
| 4922 0299    | كابريكورن سيتيزن أدفوكسي (Capricorn Citizen Advocacy) (روكهامبتون)                                                            |
| 5564 0355    | غولد كوست ديسابيليتي أدفوكسي (Gold Coast Disability Advocacy)                                                                 |
| 4725 2505    | إندبندنت أدفوكسي إن ذا تروبيكس (Independent Advocacy in the Tropics) (تاونسفيل)                                               |
| 6006 3281    | إيبسويتش ريجنل أدفوكسي سرفيس (Ipswich Regional Advocacy Service)                                                              |
| 4957 8710    | ماكاي أدفوكسي (Mackay Advocacy)                                                                                               |
| 3844 4200    | منظمة كوينزلاند أدفوكسي (Queensland Advocacy)                                                                                 |
| 4031 7377    | رايتس إن أكشن (Rights In Action) (كيرنز)                                                                                      |
| 3255 1244    | منظمة سبيكنغ أب فور يو (Speaking Up For You Inc) (بريسبان/كابولتشر)                                                           |
| 5442 2524    | سنتشاين كوست سيتيزن أدفوكسي (Sunshine Coast Citizen Advocacy)                                                                 |
| 3812 7000    | ذا أدفوكسي أند سبورت سنتر (The Advocacy and Support Centre) (إيسويتش)                                                         |
| 4616 9700    | ذا أدفوكسي أند سبورت سنتر (The Advocacy and Support Centre) (توومبا)                                                          |
| 1800 422 015 | منظمة بيبيل ويذ ديسابيليتي استراليا (People with Disability Australia) (بوندابيرغ، ساحل فريزر، لوجان، جبل إيسا، ساحل صن شاين) |

### 4. أمين مظالم الكومنولث

وكالة مستقلة يمكنها النظر في الشكاوى المتعلقة بالوكالات الحكومية الأسترالية، بما في ذلك الوكالة الوطنية للتأمين ضد العجز. الهاتف: 1300 362 072 أو خدمة الترجمة التحريرية والشفوية (TIS National) هاتف: 131 450 [www.ombudsman.gov.au/what-we-do/working-with-people-with-disability](http://www.ombudsman.gov.au/what-we-do/working-with-people-with-disability)

(07) 3354 4900  
[info@amparo.org.au](mailto:info@amparo.org.au)

53 Prospect Rd, Gaythorne 4051  
PO Box 2065, Brookside Centre 4053

[www.amparo.org.au](http://www.amparo.org.au)