

# ដឹងពីសិទ្ធិរបស់អ្នក



## ក្នុងនាមជាអ្នកចូលរួម NDIS អ្នកមានសិទ្ធិ៖

- ✓ ចូលប្រើសេវានានា ដែលមានគុណភាព
- ✓ ធ្វើការ ជ្រើសរើស
- ✓ មានការត្រួតពិនិត្យលើ ផែនការ NDIS និងកិច្ច ព្រមព្រៀងសេវារបស់អ្នក
- ✓ ជ្រើសរើសអ្នកផ្តល់សេវា ការ គាំទ្រ និងសេវានានា ដែល បំពេញតាមតម្រូវការរបស់អ្នក

## ពាក្យគន្លឹះ

**អាជ្ញាធរដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ភូមិន្ទនៃល (Commonwealth Ombudsman)** - អង្គការរដ្ឋាភិបាលដែលស៊ើបអង្កេតពាក្យ បណ្តឹងទាក់ទងនឹង ទីភ្នាក់ងាររដ្ឋាភិបាល អូស្ត្រាលី និងឧស្សាហកម្មឯកជនមួយចំនួន។ វាគឺជាអង្គការ ឯករាជ្យ ហើយពួកគេមិន កាន់ដើងខាងណាទេ។

**ពាក្យបណ្តឹង** - នៅពេលអ្នកនិយាយ ជាមួយនរណាម្នាក់ ដោយសារតែមានអ្វីមួយ ដំណើរការខុសជាមួយនឹងការគាំទ្រ និងសេវា នានារបស់អ្នក។ ពាក្យបណ្តឹង គឺធ្ងន់ធ្ងរជាងមតិកែលម្អ។

**មតិកែលម្អ** - នៅពេលអ្នកប្រាប់នរណា ម្នាក់អំពីបញ្ហាមួយ របៀបដែលពួកគេអាច ធ្វើអ្វីដែលប្រសើរជាងនេះ ឬអ្វីមួយដែល ពួកគេធ្វើបានល្អ។

**ខ្សែផ្តោលក្រវត្តពិការភាពដែលលាក់បាំង (Hidden Disabilities Sunflower lanyard)** - គឺជានិមិត្តសញ្ញាអន្តរជាតិសម្រាប់ពិការភាព ដែល មើលមិនឃើញ ត្រូវបានគេស្គាល់ផងដែរ ថាជាពិការភាពលាក់បាំង ឬពិការភាពមើល មិនឃើញ។ វាជាសញ្ញាប្រុងប្រយ័ត្នមិនទាក់ភ្នែកដែលអ្នកពាក់នោះមាន ពិការភាពលាក់បាំង ហើយអាចត្រូវការការគាំទ្របន្ថែម។

**អ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់** - នរណាម្នាក់ដែល និយាយភាសារបស់អ្នក និងជួយអ្នកឱ្យយល់ ពីអ្វីដែលអ្នកណាម្នាក់ផ្សេងកំពុងនិយាយ។

**ក្រមប្រតិបត្តិ NDIS** - កំណត់ស្តង់ដារ និងការទទួលខុសត្រូវអប្បបរមា ដែល អ្នកចូលរួម NDIS និងប្រជាជនអូស្ត្រាលី ទាំងអស់អាចរំពឹងទុកពីអ្នកផ្តល់ សេវា និងបុគ្គលិកធ្វើការផ្តល់ការគាំទ្រ និងសេវា NDIS [ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct](https://www.ndis.com.au/about/ndis-code-conduct)។

**គណៈកម្មការត្រួតពិនិត្យគុណភាព និង សុវត្ថិភាព NDIS (គណៈកម្មការ NDIS)** - ទីភ្នាក់ងាររដ្ឋាភិបាលអូស្ត្រាលីដែលប្រកាន់ខ្ជាប់នូវសិទ្ធិនានា និង លើកកម្ពស់សុខភាព សុវត្ថិភាព និងសុខុមាលភាពរបស់មនុស្ស ដែលមានពិការភាព ដែលកំពុងទទួលបានការគាំទ្រ និងសេវា NDIS។ ពួកគេមានអំណាចដើម្បី ចាត់វិធានការក្នុងការការពារសុវត្ថិភាពរបស់អ្នកចូលរួម NDIS។ សេវានេះគឺឯករាជ្យ ហើយគឺគិតថ្លៃ។

**អ្នកផ្តល់សេវា** - មនុស្សម្នាក់ អាជីវកម្ម ឬអង្គការមួយដែលផ្តល់ការគាំទ្ររបស់អ្នក។ អ្នកផ្តល់សេវាទាំងអស់ត្រូវតែ អនុលោមតាមក្រមប្រតិបត្តិ NDIS ដោយ ស្តាប់ និងឆ្លើយតបចំពោះពាក្យបណ្តឹង។

**សេវាបញ្ជូនបន្តតាមទូរសព្ទ ឬ TTY** - ឧបករណ៍ពិសេសដែលអនុញ្ញាត ឱ្យអ្នកវាយសារចូលទៅក្នុងទូរសព្ទជំនួសឱ្យការ និយាយ។  
☎ 1800 555 660 | 📠 1800 555 690 | 📞 0416001350 | ✉ [helpdesk@relayservice.com.au](mailto:helpdesk@relayservice.com.au)

ប្រសិនបើអ្នកស្ថិតនៅក្នុងហានិភ័យនៃគ្រោះ ថ្នាក់ភ្លាមៗ ឬមានការព្រួយបារម្ភអំពី សុខុមាលភាពរបស់មនុស្សម្នាក់ សូមហៅទូរសព្ទទៅលេខ 000 ជាបន្ទាន់។

## ការគាំទ្រភាសា

អ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានការគាំទ្រដោយឥតគិតថ្លៃជាភាសារបស់អ្នក ហើយអ្នកផ្តល់សេវា ត្រូវតែគាំទ្រដល់តម្រូវការរបស់អ្នក។ អ្នកអាច ហៅទូរសព្ទទៅ **សេវាបកប្រែភាសាសរសេរ និងភាសាផ្ទាល់មាត់ (TIS)** តាមលេខ **131 450** សម្រាប់ជំនួយ។



## 1 តម្លាភាព

- អ្នកមានសិទ្ធិ៖
- យល់ដឹងពីសេវានានាដែលអ្នកកំពុងទទួល។
  - យល់ដឹងអំពីសេវារបស់អ្នក រួមទាំងថ្លៃឈ្នួល និងការគិតថ្លៃ រយៈពេលរង់ចាំ និងសិទ្ធិទទួល បាននានា។
  - សួរអ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នកសម្រាប់ព័ត៌មានអំពីផ្នែកខុសគ្នាទាំងអស់នៃការ គាំទ្ររបស់អ្នក។

## 2 មតិកែលម្អដោយគ្មានការភ័យខ្លាច

- ការផ្តល់មតិកែលម្អវិជ្ជមាន ឬអវិជ្ជមានអំពី បទពិសោធន៍របស់អ្នក មានសារៈសំខាន់ ក្នុង ការកែលម្អសេវា NDIS របស់អ្នក។
- អ្នកមានសិទ្ធិផ្តល់មតិកែលម្អដោយមិនមានការភ័យខ្លាចការប្រព្រឹត្តិដោយអយុត្តិធម៌ ឬសេវា របស់អ្នកនឹងត្រូវបានគេដកចេញឡើយ។
- ដំណើរការមតិកែលម្អរបស់ NDIS គឺជាកន្លែង បើកចំហ និងមានសុវត្ថិភាព ដែល សំឡេង របស់អ្នកមានសារៈសំខាន់។

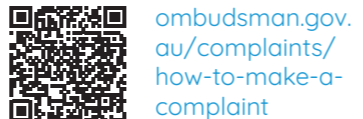


## 3 និយាយចេញ

- អ្នកមានសិទ្ធិក្នុងការនិយាយចេញ ការទំនាក់ទំនងគឺសំខាន់។
- ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តជាមួយអ្នកផ្តល់សេវា ឬអ្នកផ្តល់ការគាំទ្រ សូមនិយាយចេញ ភ្លាមៗ។
- និយាយជាមួយអ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក ហើយប្រាប់ពួកគេពីបទពិសោធន៍ របស់អ្នក
- និយាយចេញឱ្យបានឆាប់ ដើម្បីធ្វើឱ្យប្រាកដថា អ្នកទទួលបានព័ត៌មាន ដែលបំពេញតាមតម្រូវការរបស់អ្នក។



## ដឹងពីសិទ្ធិរបស់អ្នក និយាយចេញប្រសិនបើមាន អ្វីមួយមិនត្រឹមត្រូវ



# របៀបផ្តល់មតិកែលម្អជាជំហានៗ

អ្នកផ្តល់សេវានីមួយៗតម្រូវឱ្យមានដំណើរការ មតិកែលម្អ និងពាក្យបណ្តឹង



ចាប់ផ្តើម



1. កំណត់បញ្ហា - ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តនឹងសេវា ឬការគាំទ្ររបស់អ្នក អ្នកត្រូវបានលើកទឹកចិត្តឱ្យនិយាយជាមួយអ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក



2. និយាយជាមួយអ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។ អ្នកអាចផ្តល់មតិកែលម្អតាមអ៊ីមែល ដោយការសរសេរសំបុត្រ ការហៅទូរសព្ទ ជាមួយនឹងសេវាបញ្ជូនបន្ត ឬដោយជួបផ្ទាល់



4. ប្រសិនបើអ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នកមិនដោះស្រាយការព្រួយបារម្ភ ឬពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក



3. អ្នកផ្តល់សេវាស្តាប់ការព្រួយបារម្ភ របស់អ្នក ហើយចាត់វិធានការដើម្បីដោះស្រាយវា



សូមចងចាំថាសេវាបកប្រែ ដោយឥតគិតថ្លៃអាចនិយាយជាមួយអ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។ អ្នកអាចហៅទៅសេវាបកប្រែភាសាសរសេរ និងភាសាផ្ទាល់មាត់ (TIS) តាមលេខ 131 450 សម្រាប់ជំនួយ



5. ទាក់ទងគណៈកម្មការត្រួតពិនិត្យគុណភាព និងសុវត្ថិភាព NDIS តាមលេខ 1800 035 544 ឬអ៊ីមែល [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)



6. ប្រសិនបើគណៈកម្មការត្រួតពិនិត្យ គុណភាព និងសុវត្ថិភាព NDIS មិនដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក



7. ទាក់ទងអាជ្ញាធរដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង កុម្ម៉ិនវែល (Commonwealth Ombudsman) តាមលេខ 1300 362 072 ឬទៅ [ombudsman.gov.au/complaints/how-to-make-a-complaint](http://ombudsman.gov.au/complaints/how-to-make-a-complaint)

បញ្ចប់



មានវិធីខុសៗគ្នាជាច្រើននៅក្នុងការផ្តល់មតិកែលម្អ ឬធ្វើពាក្យបណ្តឹង។ នរណាម្នាក់អាចធ្វើការតវ៉ាទៅកាន់ គណៈកម្មការ NDIS រួមទាំងអ្នកចូលរួម NDIS សមាជិកគ្រួសារ/មិត្តភក្តិ អ្នកដែលត្រូវបានតែងតាំងដោយ NDIA, អ្នកតស៊ូមតិ អាណាព្យាបាល ឬមនុស្សណាម្នាក់ផ្សេងទៀត ដែលចង់ធ្វើពាក្យបណ្តឹង។



ដំណើរការមតិកែលម្អ និងពាក្យបណ្តឹងអាចត្រូវការពេលវេលា។