

أنظمة لمعالجة الشكاوى

يعني NDIS أن قطاع الإعاقة سينتقل إلى نموذج أكثر ارتكازاً على السوق حيث يكون الأفراد جزءاً هاماً من أي نظام مبني على أساس المستهلكين. يمكن أن تكون الشكاوى فرصة لإخبار مقدم الخدمة عن شيء يجب إصلاحه أو تحسينه، أو يمكن أن تكون بشأن أمر أكثر خطورة.

ما هي الشكاوى؟

- الشكاوى هي التعبير عن عدم الرضى عن قرار أو خدمة أو منتج. ويمكن أن تكون الشكاوى بأشكال مختلفة، منها ما يلي:
- عدم الرضى عن خدمة أو منتج وعن كيفية تقديمها، بحيث يمكن حلها عبر توفير مزيد من المعلومات؛
- عدم الموافقة على قرار يتخذه مقدم دعم أو منتج أو خدمة خاصة بالإعاقة، بحيث قد تتطلب شرحاً و/أو تحقيقاً؛
- الادعاء بأنه كان يجب عدم حدوث حالة ما أو اتخاذ قرار ما أو أن هناك مسألة تحتاج إلى شرح و/أو حل.

والشكاوى ليست مثل الحادث الخطير الذي هو عبارة عن حادثة تهدد سلامة الناس والممتلكات ويجب دائماً الإبلاغ عنها. هناك مناقشة مستقلة حول الإبلاغ عن الحوادث الخطيرة في الجزء 1 من ورقة المشاورة. يمكن الإبلاغ عن الحوادث الخطيرة، مثل التهم الجنائية أو القضايا المتعلقة بالسلامة، عبر نظام الشكاوى في البداية، لكن هذه القضايا ستحتاج تحقيقاً و/أو إجراءً آخر من جانب الشرطة و/أو السلطات الأخرى.

لماذا يتعين وجود نظام للشكاوى خاص بـ NDIS ؟

تغيير في هيكلية السوق

إن المشاركين في NDIS هم زبائن ومشترو منتجات وخدمات. يقوم الزبون عادة، إذا لم يكن راضياً عن منتج أو خدمة، بإثارة الموضوع مع مقدم تلك المنتجات أو الخدمات ويتوقع أن يطلب الزبون علاجاً للأمر يمكن الاتفاق عليه. أما موضوع قيام مقدمي الخدمات أو المنتجات بالاستجابة بطريقة مناسبة فإنه يتوقف على مدى قدرة المستهلكين على التفاوض بشأن احتياجاتهم مع المقدمين ومثانة الإطار التنظيمي لإجبارهم على التصرف بطريقة مناسبة. مع انتقال NDIS وقطاع الإعاقة إلى نظام أكثر ارتكازاً على السوق، من المحتمل أن يبرز الكثير من المسائل الجديدة. كما ستكون السوق أكثر طراوة، حيث سيتوقع دخول الكثير من مقدمي الخدمات الجدد مع توقع خروج بعضهم الآخر أو اندماجهم.

اختلالات في ميزان القوى بين المشاركين ومقدمي خدمات الدعم.

سيواجه بعض المشاركين في NDIS صعوبات خاصة في ممارسة حقوقهم بدون مساعدة من الآخرين. وهذا الأمر أكثر انطباقاً على المشاركين الذين لديهم قدرة محدودة على إثارة ما يقلقهم بشأن خدمات دعمهم بدون مساعدة من الآخرين. وقد يخشى مشاركون آخرون أن تؤدي الشكاوى إلى مشاكل إضافية، بما فيها الانتقال من جانب مقدمي خدمات دعمهم. في بعض الحالات، قد يؤدي هذا الاختلال في ميزان القوى إلى الظلم والأذى الذي لا يُحتمل والمعاناة ما لم تُتخذ تدابير استباقية محددة.

حمايات المستهلك الحالية قد لا تشمل النطاق الكامل لخدمات الدعم بموجب NDIS

توجد حمايات رسمية محددة عندما تكون هناك علاقة مباشرة بين مشتري الخدمات أو المنتجات وبيئتها. على الطرفين، مثلاً، مسؤوليات محددة بموجب قانون المستهلك الأسترالي (ACL - Australian Consumer Law). يحدد ACL حقوق والتزامات الطرفين والوسائل القانونية للمعالجة إذا لم يوافق المستهلك على أن مقدم الخدمة أو المنتج لم يتقيد بالقانون.

إلا أنه لن تكون كل خدمات الدعم التي قد يشتريها المشارك في NDIS في خطته مشمولة بتسريع المستهلك الحالي. وقد أدى ذلك إلى صعوبات في الكثير من قطاعات الخدمات، مثل قطاع خدمات المصارف ومدخرات نهاية الخدمة والهاتف والغاز والكهرباء. لإعطاء المستهلكين في هذه القطاعات قدراً أكثر عدلاً من النفوذ عندما لا يتم تنفيذ ما كان متوقعاً، أسست الحكومات هيئات ذات صلاحيات تنفيذية تمكنها من تقييم الشكاوى بصورة مستقلة.

الأساليب الممكنة

هناك ثلاثة خيارات عريضة لنظام شكاوى NDIS:

الخيار 1: التنظيم الذاتي

سيعدّ مقدّمو الخدمة وينفذوا نظاماً خاصة بهم لإدارة الشكاوى والحصول على الآراء. وسيتم تشجيعهم ومساعدتهم على:

- تأسيس عمليات للشكاوى الداخلية على أساس أفضل ممارسة
 - الاشتراك في خدمة خارجية لحلّ النزاعات حيث تساعد النظرة المستقلة إلى الأمور في حلّ القضايا.
- وسيسطيع المشاركون اللجوء إلى دوائر التجارة العادلة في الولاية أو المقاطعة المعنية، أو نظام الشكاوى الصحية، أو هيئات التسجيل المهنية.

الخيار 2: شروط معالجة الشكاوى الداخلية والخارجية

ستقرّ شروط التسجيل في NDIA مجموعة من مقاييس الحد الأدنى لمعالجة الشكاوى على مستوى مقدّمي الخدمة. ويمكن أن يشمل ذلك ضماناً بأن المشاركين الذين يستخدمون هذه الخدمات يستطيعون الوصول إلى معلومات عن كيفية تقديم شكوى وما يتوقع وما يفعلون إذا لم يرضوا بالرد. ويجب أن يكون مقدّم الخدمة قادراً على أن يثبت أن لديه أنظمة قيد التطبيق لضمان حماية المشاركين الذين يقدمون شكاوى من الانتقام أو أية مضاعفات سلبية أخرى.

وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للمشاركين أيضاً أن يشتكوا إلى مؤسسة مستقلة يمكن أن تكون هيئة أقامها القطاع يمكن لمقدّمي الخدمة "الاشتراك فيها" أو مؤسسة يتم تمويلها للتوسط والمساعدة على حلّ الشكاوى. ولن يكون لها سلطة بموجب القانون. ويمكن رفع الحوادث الخطيرة، التي تعني أن مقدّم الشكاوى أو أشخاص آخرين يستخدمون الخدمة في خطر التعرّض للأذى، إلى NDIA لاتخاذ إجراء تنظيمي محتمل أو الإحالة إلى الشرطة إذا كانت الشكاوى تتضمن ادعاءات ذات طبيعة جنائية.

الخيار 3: وظيفة نظامية مستقلة للشكاوى

بموجب هذا الخيار، كما هو الحال بموجب الخيار 2، سيكون على مقدّمي الخدمة، كشرط من شروط التسجيل، أن يثبتوا أن لديهم عمليات داخلية فعّالة لمعالجة الشكاوى. وستؤسس الحكومة هيئة رسمية خارجية للشكاوى ستساعد مقدّمي الخدمة على إدارة الشكاوى بفعالية وتدعم المشاركين في حلّ شكاويهم بسرعة وفعالية. ويمكن أن تكون الهيئة إما:

الخيار 3أ: مكتب الشكاوى في NDIA

ستطبق الحكومة تشريعاً يفوض NDIA بالتحقيق والردّ بشأن الشكاوى المقدّمة بحق مقدّمي الخدمة.

الخيار 3ب: مكتب شكاوى الإعاقة

يمكن بدلاً من ذلك إقامة مكتب شكاوى الإعاقة يكون مستقلاً عن NDIA لمعالجة الشكاوى التي لا يمكن حلّها بين مقدّم الخدمة والمشارك بدون مساعدة.

وحيث يرى مكتب شكاوى الإعاقة ضرورة اتخاذ إجراء آخر بشأن شكوى ما، يحيل الأمر إلى NDIA لاتخاذ إجراء بشأنها. إذا رأى "المكتب"، مثلاً، أن مقدّم الخدمة ربما انتهك مدوّنة السلوك فإن NDIA ستتحقق في ما إذا كان من المناسب أن يكون الردّ تنظيمياً.

أسئلة

- ما هو مدى أهمية وجود نظام شكاوى خاص بـ NDIS يكون مستقلاً عن مقدّمي خدمات الدعم؟
- هل يجب تطبيق نظام الشكاوى الخاص بـ NDIS فقط على خدمات الدعم المتعلقة بالإعاقة التي يمولها NDIS أو على جميع خدمات الدعم الممولة أو على كل خدمات الدعم بصرف النظر عما إذا كانت ممولة من جانب NDIS؟
- ما هي الصلاحيات التي يجب أن تتمتع بها هيئة الشكاوى؟
- هل يجب أن يكون هناك نظم لزوّار من المجتمع في NDIS وإذا كان الأمر كذلك ما هو الدور الذي يجب أن يلعبوه؟