



全国残障保险计划

投诉处理机制

NDIS的实施意味着残障服务行业将转为更加市场化的运作模式。与其他消费者驱动的体系一样，客户是其中重要的一部分。投诉机制为服务提供者提供了一个了解有哪些问题需要解决或有哪些方面需要改善的好机会。投诉机制也可以用于反映严重的问题。

什么是投诉？

如果你对任何决定、服务或产品不满意，就可以提出投诉，以表达你的不满。投诉可以有多种形式，包括：

- 你因对服务或产品以及它们的提供方式不满意而投诉。这种性质的投诉可能通过提供或在了解详细的信息之后得以解决；
- 你因不同意残障支援、产品或服务提供者所作的决定而投诉。这种性质的投诉可能需要有进一步的解释或调查才能得以解决；以及
- 你因相信某种情况根本不应该发生，或某项决定根本不应该作出，或对某项事宜必须有所解释或有解决方案而提出投诉。

投诉与严重事件不同。严重事件指那些对人员或财产造成安全威胁的事件。这类事件必须报告。有关报告严重事件的规定在咨询文件第一部分有相关讨论。严重事件，包括刑事违法事件或涉及安全的事件，最初都可以通过投诉机制报告。但是，这些事件必须交由警方或其他责任部门调查并采取行动。

为何需要建立 NDIS 投诉机制？

市场结构改变

NDIS参与者是客户，也是产品以及服务的购买者。通常情况下，一名消费者如果对某件产品或某项服务不满意，都可以向产品或服务提供者提出自己的顾虑，并理应得到一个双方都同意的解决方案。产品或服务提供者是否会作出恰当的反应，往往取决于消费者拥有多大权利，并能藉助这些权利与另外一方协商，从而达到自己要求。此外也取决于法规框架政策的力度，是否能够强迫产品或服务提供者作出正确行为。随着NDIS以及残障服务行业转向成为一个更加市场化的运作体系，很多以往没有的问题也会随之出现。与此同时，市场的流动性将会加强，许多新的服务提供机构将会入市，而现有的一些服务提供者也可能退出市场或与其他同行企业合并。

参与者与支援服务提供者之间出现权力不平衡

部分NDIS参与者将会在行使他们的权利时面临许多挑战，尤其是在没有外界帮助的情况下。对于哪些自身能力有限，而又没有外界帮助的参与者来说，提出自己的顾虑将会尤其艰难。另外一些参与者可能害怕提出投诉会给自己造成更大的麻烦，包括受到服务提供者的报复。除非积极实施相关措施，否则权力不平衡在某些情况下可能导致不公正以及令人难以容忍的伤害和痛苦。

当前的消费者保护法规可能无法涵盖所有涉及 NDIS 体系内的支援服务

只有当产品和服务的买卖双方存在直接关系时，某些正式的保护法规才会有效。例如，澳洲消费者保护法（Australian Consumer Law - ACL）阐述了买卖双方都应承担的责任。ACL针对买卖双方规定了各自的权利和义务，以及在消费者与提供者之间出现异议时可以解决分歧的法律途径。

但是，并非NDIS参与者计划购买的每一项支援服务都将受到目前消费法的保护。这也是在众多服务行业，包括银行、养老金、电话通讯、燃气和供电等行业中存在的挑战。当这些行业中的消费者没有获得自己企望的结果时，他们应该有更加公平的机会，可以发表自己的声音。政府为此设立了诸多独立的执法监管机构，以便评估处理各种投诉。

选择方案

总体来说，NDIS投诉机制可以有三种选择方案：

选择方案 1：自我监管

服务提供者开发和制订自己的投诉管理以及意见反馈体系。政府将会鼓励并且帮助他们：

- 应用最佳实践，建立内部投诉处理程序。
- 雇用外部纠纷解决服务，提供独立意见，以协助解除纠纷和顾虑。

参与者同时也将能够通过州或领地公平交易部门，卫生服务投诉系统或注册的专业行业监管机构行使追索权利。

选择方案 2：规定内部和外部投诉处理要求

NDIA的注册条件将会规定一系列要求，是服务提供者在处理投诉时必须达到的最低标准。这些标准包括，确保使用服务的参与者能够获取有关如何投诉、有何企望以及对答复不满意时可以做些什么的信息。服务提供者必须能够证明，他们已经设立了恰当的程序，确保投诉的参与者得到保护，而不会遭受报复或其他不良后果。

此外，参与者还将能够向独立的机构提出投诉。此类独立机构可以是行业内部自发建立的监管团体，服务提供者自愿接受其管制，也可以是获得拨款运作的机构，目的是专门调节和帮助解决投诉。这样的机构团体不具备法定权力。如果投诉者或服务使用者面临受到伤害的危险，则属于严重事件，可以上升报告至NDIA采取法律行动。如果投诉涉及刑事违法行为，则要递交给警方处理。

选择方案 3：独立的法定投诉处理职能机构

这一模式与选择方案2相同，服务提供者在注册时必须证明他们已经建立了有效的内部投诉处理机制。政府将会建立一个正式外部投诉处理机构，协助提供者有效地管理投诉，支持参与者尽快和高效地解决他们的投诉问题。这个机构可以是：

选择方案 3a：NDIA

政府将会引进法规，授权NDIA调查和回应涉及提供者的投诉。

选择方案 3b：残障服务投诉办公室

设立一个独立于NDIA的残障服务投诉办公室，专门处理那些提供者与没有帮助的参与者之间无法解决的投诉。

如果残障服务投诉办公室建议针对某一项投诉采取进一步行动，他们可以将投诉个案转交NDIA处理。例如，如果该办公室认为一名提供者可能违反了行为守则，NDIA将可展开调查，确定是否应有相应的法律行动。

问题

- 建立一个独立于支援服务提供者的 NDIS 投诉处理系统有怎样的重要作用？
- NDIS 投诉处理机制是否仅仅适用于由 NDIS 拨款提供的，与残障支援有关的服务？还是应该适用于所有依靠拨款运作的支援服务？或应该适用于所有残障服务，无论这些服务是否是由 NDIS 拨款运作？
- 投诉处理机构应有怎样的权力？
- NDIS 中是否应该有社区访者计划？如果有，他们应扮演怎样的角色？