

投訴處理機制

NDIS的實施意味著殘障服務行業將轉為更加市場化的運作模式。與其他消費者驅動的體系一樣，客戶是其中重要的一部份。投訴機制為服務提供者提供了一個瞭解有哪些問題需要解決或有哪些方面需要改善的好機會。投訴機制也可以用於反映嚴重的問題。

什麼是投訴？

如果你對任何決定、服務或產品不滿意，就可以提出投訴，以表達你的不滿。投訴可以有多種形式，包括：

- 你因對服務或產品以及它們的提供方式不滿意而投訴。這種性質的投訴可能通過提供或在瞭解詳細的資訊之後得以解決；
- 你因不同意殘障支援、產品或服務提供者所作的決定而投訴。這種性質的投訴可能需要有進一步的解釋或調查才能得以解決；以及
- 你因相信某種情況根本不應該發生，或某項決定根本不應該作出，或對某項事宜必須有所解釋或有解決方案而提出投訴。

投訴與嚴重事件不同。嚴重事件指那些對人員或財產造成安全威脅的事件。這類事件必須報告。有關報告嚴重事件的規定在諮詢文件第一部份有相關討論。嚴重事件，包括刑事違法事件或涉及安全的事件，最初都可以通過投訴機制報告。但是，這些事件必須交由警方或其他責任部門調查並採取行動。

為何需要建立 NDIS 投訴機制？

市場結構改變

NDIS參與者是客戶，也是產品以及服務的購買者。通常情況下，一名消費者如果對某件產品或某項服務不滿意，都可以向產品或服務提供者提出自己的顧慮，並理應得到一個雙方都同意的解決方案。產品或服務提供者是否會作出恰當的反應，往往取決於消費者擁有多大權利，並能藉助這些權利與另外一方協商，從而達到自己要求。此外也取決於法規框架政策的力度，是否能夠強迫產品或服務提供者作出正確行為。隨著NDIS以及殘障服務行業轉向成為一個更加市場化的運作體系，很多以往沒有的問題也會隨之出現。與此同時，市場的流動性將會加強，許多新的服務提供機構將會入市，而現有的一些服務提供者也可能退出市場或與其他同行企業合併。

參與者與支援服務提供者之間出現權力不平衡

部份NDIS參與者將會在行使他們的權利時面臨許多挑戰，尤其是在沒有外界幫助的情況下。對於哪些自身能力有限，而又沒有外界幫助的參與者來說，提出自己的顧慮將會尤其艱難。另外一些參與者可能害怕提出投訴會給自己造成更大的麻煩，包括受到服務提供者的報復。除非積極實施相關措施，否則權力不平衡在某些情況下可能導致不公正以及令人難以容忍的傷害和痛苦。

當前的消費者保護法規可能無法涵蓋所有涉及 NDIS 體系內的支援服務

祇有當產品和服務的買賣雙方存在直接關係時，某些正式的保護法規才會有效。例如，澳洲消費者保護法 (Australian Consumer Law - ACL) 闡述了買賣雙方都應承擔的責任。ACL針對買賣雙方規定了各自的權利和義務，以及在消費者與提供者之間出現異議時可以解決分歧的法律途徑。

但是，並非NDIS參與者計劃購買的每一項支援服務都將受到目前消費法的保護。這也是在眾多服務行業，包括銀行、養老金、電話通訊、燃氣和供電等行業中存在的挑戰。當這些行業中的消費者沒有獲得自己企望的結果時，他們應該有更加公平的機會，可以發表自己的聲音。政府為此設立了諸多獨立的執法監管機構，以便評估處理各種投訴。

選擇方案

總體來說，NDIS投訴機制可以有三種選擇方案：

選擇方案 1：自我監管

服務提供者開發和制訂自己的投訴管理以及意見反饋體系。政府將會鼓勵並且幫助他們：

- 應用最佳實踐，建立內部投訴處理程序。
- 雇用外部糾紛解決服務，提供獨立意見，以協助解除糾紛和顧慮。

參與者同時也將能夠通過州或領地公平交易部門，衛生服務投訴系統或註冊的專業行業監管機構行使追索權利。

選擇方案 2：規定內部和外部投訴處理要求

NDIA的註冊條件將會規定一系列要求，是服務提供者在處理投訴時必須達到的最低標準。這些標準包括，確保使用服務的參與者能夠獲取有關如何投訴、有何企望以及對答復不滿意時可以做些什麼的資訊。服務提供者必須能夠證明，他們已經設立了恰當的程序，確保投訴的參與者得到保護，而不會遭受報復或其他不良後果。

此外，參與者還將能夠向獨立的機構提出投訴。此類獨立機構可以是行業內部自發建立的監管團體，服務提供者自願接受其管制，也可以是獲得撥款運作的機構，目的是專門調節和幫助解決投訴。這樣的機構團體不具備法定權力。如果投訴者或服務使用者面臨受到傷害的危險，則屬於嚴重事件，可以上升報告至NDIA採取法律行動。如果投訴涉及刑事違法行為，則要遞交給警方處理。

選擇方案 3：獨立的法定投訴處理職能機構

這一模式與選擇方案2相同，服務提供者在註冊時必須證明他們已經建立了有效的內部投訴處理機制。政府將會建立一個正式外部投訴處理機構，協助提供者有效地管理投訴，支持參與者盡快和高效地解決他們的投訴問題。這個機構可以是：

選擇方案 3a：NDIA

政府將會引進法規，授權NDIA調查和回應涉及提供者的投訴。

選擇方案 3b：殘障服務投訴辦公室

設立一個獨立於NDIA的殘障服務投訴辦公室，專門處理那些提供者與沒有幫助的參與者之間無法解決的投訴。

如果殘障服務投訴辦公室建議針對某一項投訴採取進一步行動，他們可以將投訴個案轉交NDIA處理。例如，如果該辦公室認為一名提供者可能違反了行為守則，NDIA將可展開調查，確定是否應有相應的法律行動。

問題

- 建立一個獨立於支援服務提供者的 NDIS 投訴處理系統有怎樣的重要作用？
- NDIS 投訴處理機制是否僅僅適用於由 NDIS 撥款提供的，與殘障支援有關的服務？還是應該適用於所有依靠撥款運作的支援服務？或應該適用於所有殘障服務，無論這些服務是否是由 NDIS 撥款運作？
- 投訴處理機構應有怎樣的權力？
- NDIS 中是否應該有社區訪者計劃？如果有，他們應扮演怎樣的角色？