



Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Toàn quốc

Các Hệ thống Giải quyết Khiếu nại

Sự ra đời của NDIS có nghĩa là lĩnh vực dịch vụ người khuyết tật sẽ được chuyển sang kiểu mẫu dựa trên thị trường mà người dân sẽ là phần quan trọng của bất kỳ hệ thống người tiêu dùng chủ động nào. Việc khiếu nại có thể là cơ hội để báo cho cơ sở cung cấp dịch vụ biết về một điều gì đó cần phải được chấn chỉnh hoặc cải thiện hay có thể là một điều gì đó nghiêm trọng hơn nhiều.

Khiếu nại là gì?

Khiếu nại là tỏ ý không hài lòng với một quyết định, dịch vụ hoặc sản phẩm nào. Khiếu nại có thể có nhiều dạng như:

- không hài lòng về dịch vụ hoặc sản phẩm và cách thực hiện, có thể được giải quyết bằng cách cung cấp thêm thông tin;
- không đồng ý với một quyết định của cơ sở cung cấp các trợ giúp, sản phẩm hoặc dịch vụ dành cho người khuyết tật, có thể cần phải được giải thích và/hay điều tra; và
- ý kiến cho rằng một tình huống hoặc một quyết định không bao giờ nên xảy ra hoặc được thực hiện, hay một vấn đề cần được giải thích và/hay có giải pháp.

Một khiếu nại không giống như một sự việc nghiêm trọng, tức là một việc xảy ra gây hại cho con người và tài sản và luôn luôn phải được báo cáo. Việc báo cáo sự việc nghiêm trọng được trình bày riêng biệt ở phần 1 bản tham khảo ý kiến. Sự việc nghiêm trọng, chẳng hạn như tội phạm hình sự hoặc vấn đề an toàn thoát đầu có thể được báo cáo qua hệ thống khiếu nại, nhưng những vấn đề này cần phải được điều tra và/hay cảnh sát hoặc các cơ quan khác có biện pháp.

Tại sao cần phải có hệ thống khiếu nại NDIS?

Sự thay đổi trong cơ cấu thị trường

Người tham gia NDIS là khách hàng và người mua các sản phẩm và dịch vụ. Thông thường, khách hàng nào không hài lòng với một sản phẩm hoặc dịch vụ sẽ nêu mối bất bình của họ với cơ sở cung cấp dịch vụ với hy vọng sẽ tìm được giải pháp chấn chỉnh họ có thể ưng thuận. Tuy nhiên, việc cơ sở cung cấp dịch vụ có giải quyết một cách thích hợp hay không sẽ phụ thuộc vào mức độ quyền hạn người tiêu dùng có thể thương thảo với cơ sở cung cấp dịch vụ về nhu cầu của họ và quyền lực của khuôn khổ pháp lý để bắt buộc cơ sở cung cấp dịch vụ phải giải quyết một cách thích đáng. Có rất nhiều vấn đề mới có khả năng sẽ xảy ra khi NDIS và lĩnh vực dịch vụ người khuyết tật chuyển đổi sang hệ thống có tính cách thị trường hơn. Thị trường cũng sẽ linh động nhiều hơn, với nhiều cơ sở cung cấp dịch vụ mới thế nào cũng sẽ tham gia và một số cơ sở cung cấp dịch vụ có thể sẽ rời khỏi thị trường hoặc sáp nhập với cơ sở cung cấp dịch vụ khác. Tình trạng mất cân bằng quyền lực sẽ xảy ra giữa người tham gia và cơ sở cung cấp dịch vụ trợ giúp.

Một số người tham gia NDIS sẽ phải đương đầu với những khó khăn nhất định khi sử dụng các quyền của mình khi không có người khác giúp đỡ. Điều này đặc biệt đúng đối với người tham gia có năng lực hạn chế để nêu mối bất bình về các trợ giúp của họ khi không có người khác giúp đỡ. Những người tham gia khác có thể e sợ khi nêu khiếu nại họ có thể gây ra rắc rối hơn nữa, kể cả bị cơ sở cung cấp dịch vụ của họ trả thù. Trong một số trường hợp, tác động của tình trạng mất cân bằng quyền lực này có thể dẫn đến sự bất công và gây hại và đau khổ quá đáng trừ khi các biện pháp chủ động cụ thể được thực hiện.

Các biện pháp bảo vệ người tiêu dùng hiện nay có thể không mở rộng đến toàn bộ các trợ giúp NDIS

Hiện nay có một số biện pháp bảo vệ chính thức với một mối quan hệ trực tiếp giữa người mua và người bán một sản phẩm hay dịch vụ. Ví dụ như cả hai bên đều có những trách nhiệm nhất định theo Luật Người tiêu dùng của Úc (*Australian Consumer Law - ACL*). Theo ACL hai bên có các quyền hạn và nghĩa vụ và những thủ tục pháp lý để giải quyết nếu người tiêu dùng không đồng ý rằng cơ sở cung cấp dịch vụ đã tuân thủ luật pháp.

Tuy nhiên, không phải tất cả dịch vụ trợ giúp mà người tham gia NDIS có thể mua trong kế hoạch của họ sẽ được luật bảo vệ người tiêu dùng hiện hành bảo vệ. Đây là một khó khăn trong nhiều lĩnh vực cung cấp dịch vụ, ví dụ như ngân hàng, quỹ hưu bổng, điện thoại, hơi đốt và điện. Để người tiêu dùng trong các lĩnh vực này có quyền hạn công bằng hơn khi họ không hài lòng, các chính phủ đã thiết lập cơ quan độc lập với quyền hạn thi hành, có thể thẩm định các khiếu nại một cách độc lập.

Các Phương thức Khả thi

Hiện nay có ba giải pháp tổng quát cho Chương trình Khiếu nại NDIS:

Giải pháp 1: Tự giám sát

Các cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ tự đề ra và điều hành các hệ thống giải quyết khiếu nại và ý kiến phản hồi của riêng mình. Họ sẽ được khuyến khích và trợ giúp để:

- thiết lập các thủ tục giải quyết khiếu nại nội bộ tốt nhất
- đăng ký với một dịch vụ giải quyết tranh chấp bên ngoài, nơi một nhân viên độc lập sẽ giúp giải quyết việc khiếu nại.

Người tham gia cũng có thể nêu khiếu nại với cơ quan công bằng mẫu dịch, các hệ thống khiếu nại y tế, hay các tổ chức đăng ký chuyên môn tại tiểu bang hoặc lãnh địa.

Giải pháp 2: Các yêu cầu giải quyết khiếu nại nội bộ và bên ngoài

Các điều kiện đăng ký NDIA sẽ đòi hỏi các tiêu chuẩn tối thiểu về mức độ giải quyết khiếu nại đối với cơ sở cung cấp dịch vụ. Điều này có thể bao gồm việc bảo đảm rằng người tham gia nào sử dụng dịch vụ của họ có quyền được biết thông tin về thủ tục khiếu nại, những gì họ có thể mong đợi và phải làm gì nếu họ không hài lòng với cách giải quyết khiếu nại. Cơ sở cung cấp dịch vụ phải có thể chứng minh họ có sẵn hệ thống bảo đảm người tham gia nào nêu khiếu nại sẽ được bảo vệ không bị trả thù hoặc bị các hậu quả bất lợi khác.

Ngoài ra, người tham gia cũng có thể nêu khiếu nại với tổ chức độc lập. Đây có thể là cơ quan do ngành đặt ra mà các cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ 'đăng ký' hoặc một tổ chức sẽ được tài trợ để hòa giải và giúp giải quyết việc khiếu nại. Tổ chức này sẽ không có quyền hạn về mặt pháp luật. Các sự việc nghiêm trọng có thể có nghĩa là người khiếu nại hoặc những người khác sử dụng một dịch vụ có nguy cơ bị nguy hại, có thể được chuyển lên cho NDIA để có thể thực hiện biện pháp pháp lý hoặc trình báo cảnh sát nếu việc khiếu nại liên quan lời cáo buộc có tính chất hình sự.

Giải pháp 3: Chức năng giải quyết khiếu nại độc lập pháp định

Theo giải pháp này, như trình bày ở Giải pháp 2, là một điều kiện để được đăng ký, các cơ sở cung cấp dịch vụ phải chứng minh được rằng họ có thủ tục giải quyết khiếu nại nội bộ hiệu quả. Chính phủ sẽ thiết lập cơ quan giải quyết một khiếu nại chính thức bên ngoài để trợ giúp các cơ sở cung cấp dịch vụ giải quyết việc khiếu nại một cách hiệu quả và trợ giúp người tham gia để việc khiếu nại của họ được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả. Cơ quan này hoặc có thể là:

Giải pháp 3a: Văn phòng Giải quyết Khiếu nại trong NDIA

Chính phủ sẽ ban hành luật cho phép NDIA điều tra và giải quyết việc khiếu nại về các cơ sở cung cấp dịch vụ.

Giải pháp 3b: Văn phòng Giải quyết Khiếu nại Người Khuyết tật

Ngoài ra, văn phòng giải quyết khiếu nại người khuyết tật độc lập của NDIA có thể được thành lập để giải quyết những khiếu nại mà cơ sở cung cấp dịch vụ và người tham gia không thể giải quyết nếu không được trợ giúp.

Trong trường hợp các văn phòng giải quyết khiếu nại người khuyết tật nhận thấy cần phải có biện pháp khác nữa đối với một khiếu nại đặc biệt nào, họ sẽ chuyển vụ việc này sang NDIA để chương trình này có biện pháp. Ví dụ như nếu 'văn phòng' nhận thấy cơ sở cung cấp dịch vụ có thể đã vi phạm các quy tắc ứng xử, NDIA sẽ điều tra xem liệu có cần có biện pháp pháp lý hay không.

Câu hỏi

- Việc có hệ thống giải quyết khiếu nại NDIS độc lập với các cơ sở cung cấp dịch vụ trợ giúp có tầm quan trọng như thế nào?
- Liệu hệ thống giải quyết khiếu nại NDIS chỉ nên được áp dụng với các trợ giúp dành cho người khuyết tật do NDIS tài trợ không thôi hay nên được áp dụng với tất cả các trợ giúp hoặc tất cả các dịch vụ khuyết tật bất kể chúng có được NDIS tài trợ hay không?
- Cơ quan giải quyết khiếu nại nên có những quyền hạn gì?
- Liệu có nên có chương trình khách đến thăm trong NDIS hay không, và nếu có thì người này nên giữ vai trò gì?