

Bản Thỏa thuận dịch vụ

1. Các bên tham gia:

Bản Thỏa thuận Dịch vụ này dành cho Dịch vụ Quản lý Kế hoạch như một phần của Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Quốc gia NDIS và được thực hiện giữa:

Tên ứng viên	
Người Đại diện của ứng viên * *Người đại diện cho ứng viên phải điền trang cuối cùng: Quyền hành động với tư cách là người đại diện cho ứng viên	

Và

Nhà cung cấp dịch vụ	AIIM Choices Pty Ltd Level 2, 111-113 Hume Street Wodonga, Victoria 3690 Điện thoại: 02 6056 6900
-----------------------------	---

Thỏa thuận này sẽ bắt đầu vào (ngày bắt đầu):	
Trong khoảng thời gian / ngày kết thúc	
Thỏa thuận cung cấp dịch vụ sau	

2. NDIS và Thỏa thuận dịch vụ này

- Bản Thỏa thuận dịch vụ này được thực hiện theo các quy tắc và mục tiêu của Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Quốc gia (NDIS).
- Một bản sao của Bản kế hoạch NDIS của ứng viên phải được cung cấp cho AIIM Choices để đảm bảo việc xử lý các khiếu nại NDIS.

3. Trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ

Quản lý Kế hoạch NDIS - Dịch vụ Quản trị Tài chính (AIIM Choices)

AIIM Choices cam kết:

1. Đối xử với ứng viên một cách lịch sự và tôn trọng
2. Cởi mở, trung thực và kịp thời trong giao tiếp
3. Lắng nghe phản hồi của ứng viên và giải quyết sự cố nhanh chóng
4. Kết nối với người đại diện được chỉ định của ứng viên (nếu được chỉ định) về các vấn đề có liên quan
5. Tham khảo ý kiến của ứng viên về các quyết định về điều khoản hỗ trợ
6. Làm việc với ứng viên để sắp xếp các hỗ trợ phù hợp với nhu cầu
7. Thực hiện các yêu cầu và thanh toán hóa đơn một cách kịp thời
8. Biểu phí của AIIM Choices sẽ được tính như đã nêu trong kế hoạch NDIS
9. Tuân thủ các hướng dẫn NDIS đã được phê duyệt liên quan đến ngân quỹ
10. Cung cấp dịch vụ hỗ trợ theo các đạo luật của tiểu bang và liên bang
11. Bảo vệ quyền riêng tư của ứng viên, cam kết bảo mật dữ liệu cá nhân
12. Hồ sơ về các dịch vụ được cung cấp cho ứng viên được lưu trữ và cung cấp một cách rõ ràng, chính xác.
13. Cung cấp các báo cáo về các hóa đơn đã thanh toán và tình trạng ngân quỹ khi được yêu cầu.
14. Xem xét tổng thể việc cung cấp hỗ trợ hàng năm hoặc trong suốt thời gian của kế hoạch
15. Khuyến khích khách hàng phản hồi thông tin cả tích cực và tiêu cực qua trang web AIIMChoices
16. Thông báo cho ứng viên nếu nhà cung cấp muốn kết thúc Thỏa thuận dịch vụ (xem Phần 7)
17. AIIM Choices có thể chuyển tiền giữa các danh mục ngân quỹ nhằm khai thác kế hoạch và thanh toán hóa đơn một cách hiệu quả nhất.

4. Trách nhiệm của ứng viên hoặc người đại diện cho ứng viên

Trách nhiệm Người sử dụng dịch vụ (Ứng viên):

Ứng viên hoặc người đại diện cho ứng viên cam kết:

1. Đối xử với nhân viên AIIM Choices một cách lịch sự và tôn trọng
2. Tôn trọng các quyền về sức khỏe, an toàn tại nơi làm việc và chống quấy rối của nhân viên
3. Tuân thủ các điều khoản trong thỏa thuận của bạn với AIIM Choices
4. Cung cấp cho AIIM Choices một bản sao bản kế hoạch NDIS của ứng viên
5. Đồng ý cung cấp chia sẻ kế hoạch trên cổng NDIS *myplace*
6. Thông báo ngay cho AIIM Choices nếu kế hoạch của Ứng viên bị tạm dừng hoặc bị thay thế bằng một kế hoạch mới hoặc nếu ứng viên không còn là ứng viên trong NDIS
7. Cộng tác với AIIM Choices để đảm bảo rằng dịch vụ Quản lý kế hoạch đáp ứng được nhu cầu của ứng viên
8. Trao đổi với AIIM Choices nếu có bất kỳ thắc mắc nào về các dịch vụ hoặc hỗ trợ đang được cung cấp
9. Cung cấp thông tin nhằm giúp AIIM Choices đáp ứng tốt hơn nhu cầu của ứng viên
10. Nhận thức được nhu cầu của ứng viên có thể thay đổi theo thời gian, tuy nhiên, những thay đổi trong việc cung cấp dịch vụ sẽ bị giới hạn trong phần ngân sách của kế hoạch đã được phê duyệt.
11. Ứng viên chịu trách nhiệm về các hành động và lựa chọn của mình mặc dù có thể có một số mức độ rủi ro.
12. Thông báo cho AIIM Choices biết khi muốn ngừng dịch vụ. Xin xem thêm chi tiết trong Phần 7:
Kết thúc Thỏa thuận Dịch vụ
13. Không yêu cầu nhân viên của AIIM Choices cung cấp các dịch vụ ngoài thỏa thuận
14. Ứng viên đồng ý cho Ủy ban NDIS hoặc các đại biểu của Ủy ban có thể xem xét hồ sơ của mình. Ứng viên có thể hủy bỏ sự đồng ý này bất cứ lúc nào bằng cách liên hệ với AIIM Choices
15. Nhận thức được rằng AIIM Choices có thể chuyển tiền giữa các danh mục ngân quỹ nhằm khai thác kế hoạch và thanh toán hóa đơn một cách hiệu quả nhất.

5. Thanh toán

AIIM Choices sẽ yêu cầu thanh toán cho việc cung cấp dịch vụ sau khi ứng viên hoặc người đại diện của ứng viên xác nhận việc cung cấp dịch vụ đạt yêu cầu.

Chỉ khi nhận được hóa đơn từ ứng viên, người đại diện được chỉ định hoặc nhà cung cấp dịch vụ, AIIM Choices sẽ xác nhận dịch vụ đã được cung cấp cho ứng viên.

Tất cả các hóa đơn phải được gửi đến tài khoản email của AIIM Choices accounts@aiim.com.au để làm thủ tục thanh toán. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ được thanh toán sau khi hóa đơn được xác nhận từ NDIS.

\$30 phí dịch vụ theo tiêu chuẩn sẽ được áp dụng đối với bất kỳ mặt hàng nào yêu cầu AIIM Choices đặt mua trước hoặc mua trực tuyến.

6. Các thay đổi đối với Thỏa thuận dịch vụ này

Các bên đồng ý thảo luận và xem xét lại Bản thỏa thuận này một khi có yêu cầu cần thay đổi hình thức hỗ trợ. Các bên cũng cam kết bất kỳ thay đổi nào đối với Bản Thỏa thuận Dịch vụ này sẽ được lập thành văn bản, ký tên và ghi ngày tháng.

7. Kết thúc Thỏa thuận dịch vụ này

Nếu một trong hai bên muốn kết thúc Bản Thỏa thuận dịch vụ này, họ phải thông báo cho bên kia biết trước mười bốn (14) ngày.

Trong thời gian thông báo, cả hai bên sẽ làm việc để việc chuyển đổi các dịch vụ Quản lý kế hoạch một cách suôn sẻ và đảm bảo hỗ trợ liên tục cho ứng viên.

Nếu một trong hai bên vi phạm nghiêm trọng Thỏa thuận dịch vụ này, yêu cầu thông báo sẽ được miễn trừ.

8. Phản hồi, Khiếu nại và Tranh chấp

Nếu ứng viên muốn cung cấp phản hồi cho nhà cung cấp, ứng viên có thể liên hệ với Giám đốc AIIM Choices James Price qua điện thoại theo số (02) 6056 6900 hoặc gửi email: jprice@aiim.com.au, hoặc qua đường bưu điện đến: Level 2, 111-113 Hume Street Wodonga Victoria 3690.

Nếu không hài lòng hoặc không muốn liên lạc với đại diện nhà cung cấp dịch vụ, ứng viên có thể liên hệ với Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Quốc gia bằng cách gọi 1800 800 110, trực tiếp đến một trong các văn phòng của họ hoặc truy cập www.ndis.gov.au để biết thêm thông tin.

9. Thuế hàng hóa và dịch vụ (GST)

Do một số dịch vụ được miễn thuế GST và một số nhà cung cấp dịch vụ không được đăng ký GST, ứng viên (hoặc người đại diện) sẽ nhận được hóa đơn cho các dịch vụ có thể có hoặc không nêu rõ GST phải trả cho dịch vụ.

NDIS sẽ thanh toán tổng số tiền được chỉ định trên hóa đơn trong phạm vi giới hạn ngân quỹ NDIS.

Hỏi - Đáp

Câu hỏi	Câu trả lời
<p>Sự khác biệt giữa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quản lý kế hoạch Tự quản lý Cơ quan quản lý 	<p>Quản lý kế hoạch: Bạn kiểm soát các dịch vụ, nhưng có một dịch vụ riêng để truy cập nguồn tài chính của bạn để thanh toán các hóa đơn được tài trợ thông qua kế hoạch NDIS của bạn</p> <p>Tự quản lý: Bạn có quyền kiểm soát các dịch vụ của mình, nhưng bạn tự yêu cầu tiền từ NDIS để thanh toán các hóa đơn NDIS.</p> <p>Cơ quan quản lý: Bạn ủy quyền kiểm soát các dịch vụ của bạn cho một đại lý và họ tổ chức và thanh toán cho các dịch vụ và nhà thầu được NDIS phê duyệt</p> <p>Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ với NDIS hoặc www.ndis.gov.au</p>
Bạn có thể ngừng tham gia các thỏa thuận dịch vụ Quản lý kế hoạch không?	Đương nhiên, bạn có thể ngừng tham gia các dịch vụ Quản lý kế hoạch vào bất kỳ lúc nào và trở thành người tự quản lý hoặc chuyển sang cơ quan quản lý. Bạn có thể ngừng sử dụng AIIM Choices bất kỳ lúc nào, chúng tôi sẵn sàng trợ giúp với bất kỳ thay đổi nào. Thời gian báo trước 14 ngày là bắt buộc.
Dịch vụ Quản lý Kế hoạch NDIS có giá bao nhiêu?	NDIS bổ sung kinh phí chi trả cho dịch vụ quản lý kế hoạch và bạn hoàn toàn KHÔNG phải trả phí cho dịch vụ Quản lý kế hoạch. Biểu phí dịch vụ của AIIM Choices được tính trên biểu phí tiêu chuẩn của NDIS.
Dịch vụ Quản lý kế hoạch AIIM Choices là gì và nó hoạt động như thế nào?	<p>Cách tiếp cận của AIIM Choices là cung cấp dịch vụ kế toán cho bạn để thực hiện thanh toán các hóa đơn cho các dịch vụ theo kế hoạch NDIS của bạn. Trình tự các bước như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ứng viên làm việc với nhà cung cấp dịch vụ và thiết lập thỏa thuận dịch vụ. Thỏa thuận dịch vụ này được gửi đến tài khoản email của AIIM Choices accounts@aiim.com.au Ứng viên tiếp nhận dịch vụ từ nhà cung cấp và nhận hóa đơn Nếu hài lòng với hóa đơn, ứng viên sẽ gửi hóa đơn đến tài khoản email của AIIM Choices accounts@aiim.com.au AIIM Choices nhận tiền từ NDIS để thanh toán hóa đơn cho nhà cung cấp. Tất cả các dịch vụ phải nằm trong phạm vi của kế hoạch NDIS của bạn.
AIIM Choices cung cấp thông tin và hỗ trợ nào khác?	AIIM Choices sẵn sàng trợ giúp nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến nguồn ngân quỹ trong kế hoạch NDIS của mình. Chúng tôi tự hào cung cấp cho bạn thông tin kịp thời có thể hỗ trợ bạn tối đa hóa lợi ích từ nguồn tài trợ của bạn.
Tôi có thể có người hỗ trợ hoặc người đại diện không?	Tất cả những ứng viên đều có quyền nhờ một người hỗ trợ giúp họ với Kế hoạch NDIS của họ. Người hỗ trợ này có thể giúp bạn về nhiều khía cạnh trong kế hoạch của bạn. AIIM Choices yêu cầu thông tin chi tiết của những người hỗ trợ và yêu cầu điền biểu mẫu ủy quyền Authority to Act as the Participant Representative Form.
Tôi có thể thay đổi Người đại diện hoặc người hỗ trợ của mình không?	Có, ứng viên có quyền thay đổi người hỗ trợ hoặc Người đại diện của họ bất kỳ lúc nào. AIIM Choices cần được thông báo và ký kết các thỏa thuận mới khi ứng viên thay đổi người đại diện.
Có quyền truy cập hỗ trợ thông dịch viên nếu được yêu cầu không?	AIIM Choices sẵn lòng cung cấp dịch vụ thông dịch để đảm bảo những ứng viên bị rào cản ngôn ngữ có thể hiểu rõ về dịch vụ Quản lý kế hoạch của AIIM Choices.
Tôi có cần gửi Kế hoạch NDIS của mình qua email tới AIIM Choices không?	Có, AIIM Choices cần một bản sao kế hoạch NDIS của bạn để chúng tôi có thể thiết lập thông tin chính xác về thỏa thuận dịch vụ của bạn. Qua bản kế hoạch NDIS, AIIM Choices sẽ sử dụng cổng thông tin NDIS truy cập vào nguồn ngân quỹ của bạn để tiến hành thanh toán hóa đơn.
AIIM Choices xử lý quyền riêng tư và bảo mật như thế nào?	Tất cả thông tin cung cấp cho AIIM Choices được coi là bí mật. Tất cả thông tin được lưu giữ theo quy định của chính phủ. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập www.aiimchoices.com.au
Kiểm toán NDIS	NDIS, giống như nhiều cơ quan Chính phủ, có quy trình kiểm toán liên tục đối với các dịch vụ của mình. Bạn có quyền chọn không tham gia quy trình kiểm toán bất kỳ lúc nào. Bạn sẽ được thông báo nếu hồ sơ của bạn sẽ được kiểm tra. Tuy nhiên, việc kiểm toán hồ sơ của bạn tùy thuộc vào sự đồng ý của bạn.
AIIM Choices phản hồi, khen ngợi và phàn nàn.	AIIM Choices luôn sẵn lòng tiếp nhận thông tin phản hồi về các dịch vụ và hỗ trợ của chúng tôi. Xin vui lòng cung cấp phản hồi trực tiếp qua điện thoại hoặc email cho AIIM Choices hoặc gửi qua trang web của chúng tôi www.aiimchoices.com.au Bạn cũng có thể cung cấp phản hồi trực tiếp cho NDIS qua trang web của họ www.ndis.gov.au .

10. Đồng ý chia sẻ thông tin

Việc thu thập, lưu giữ, sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân của AIIM Choices được bảo vệ bởi Đạo luật quyền riêng tư đã sửa đổi 2012 (Tăng cường bảo vệ quyền riêng tư).

AIIM Choices sẽ không tiết lộ hoặc sử dụng thông tin cá nhân của bạn cho bất kỳ mục đích phụ nào trừ khi bạn mong đợi một cách hợp lý chúng tôi làm như vậy để:

- Trực tiếp hỗ trợ mục đích chính nhằm giúp bạn đạt được các mục tiêu đã đề ra trong Kế hoạch NDIS của mình.
(Ví dụ, thông tin liên lạc thường được yêu cầu bởi các nhà cung cấp dịch vụ, điều phối viên hỗ trợ và cố vấn NDIA của bạn).
- Ngăn chặn một mối đe dọa nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc sự an toàn của một cá nhân.

11. Chữ ký thỏa thuận

Các bên đồng ý với các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận dịch vụ này.

Chữ ký của ứng viên hoặc Người đại diện ứng viên	Tên của Ứng viên hoặc Người đại diện ứng viên

Ngày:

Chữ ký của người được ủy quyền AIIM Choices	Tên người được ủy quyền AIIM Choices

Ngày:

Quyền hành động với tư cách là người đại diện cho ứng viên

(Không bắt buộc nếu ứng viên dưới 18 tuổi)

1. Thông tin chi tiết về ứng viên

Họ và tên:	Ngày sinh:	
E-mail:		
Địa chỉ :		
Di động:	Nhà riêng:	Công việc:

2. Thông tin chi tiết về đại diện của ứng viên

Vui lòng nhập thông tin chi tiết của người mà bạn muốn trao quyền thay mặt bạn.

Họ và tên:	Mối quan hệ với bạn:	
Địa chỉ bưu điện:		
Địa chỉ email (nếu có):		
Di động:	Nhà riêng:	Công việc:

3. Quyền hành động

Có hiệu lực từ ngày:

- Tôi ủy quyền cho AIIM Choices thực hiện theo hướng dẫn của người đại diện được chỉ định ở trên.
- Tôi cho phép AIIM Choices cấp quyền truy cập cho người đại diện nêu trên vào kế hoạch của tôi thông qua nền tảng trực tuyến với cùng mức độ và quyền truy cập.
- Tôi hiểu AIIM Choices không chịu trách nhiệm về bất kỳ hành động nào của người đại diện khi sử dụng quyền truy cập của họ.
- Tôi hiểu thẩm quyền này có hiệu lực kể từ ngày ở trên hoặc từ khi biểu mẫu được tiếp nhận, tính theo ngày mới nhất.
- Tôi hiểu rằng tôi đang trao quyền cho người đại diện được chỉ định để trực tiếp truy cập thông tin của tôi, bằng điện thoại, email và / hoặc thư tín.
- Tôi hiểu rằng tôi có thể liên hệ với AIIM Choices để hủy bỏ sự đồng ý này bất kỳ lúc nào, hủy bỏ kể từ ngày đó.

4. Phê duyệt: Ứng viên và người đại diện ký tên

Chữ ký của Ứng viên:	Ngày :
Chữ ký của người đại diện:	Ngày :