Punjabi | ਪੰਜਾਬੀ

ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣੋ

ਇੱਕ NDIS ਭਾਗੀਦਾਰ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ:

- ✔ ਗੁਣਵੱਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ
- ✔ ਚੋਣਾਂ ਕਰੋ
- ✔ ਆਪਣੀ NDIS ਯੋਜਨਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ 'ਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਰੱਖੋ
- ✔ ਆਪਣੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਸਹਾਇਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਚੁਣੋ

ਮੁੱਖ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ

ਕੌਮਨਵੈਲਥ ਓਮਬਡਸਮੈਨ - ਇੱਕ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਸਥਾ ਹੈ ਜੋ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਅਤੇ ਕੁੱਝ ਨਿੱਜੀ ਉਦਯੋਗਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਮੁਫ਼ਤ, ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਕਿਸੇ ਦਾ ਪੱਖ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ - ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਹਾਇਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁੱਝ ਗ਼ਲਤ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਨਾਲੋਂ ਵਧੇਰੇ ਗੰਭੀਰ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਫੀਡਬੈਕ - ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸਮੱਸਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦੇ ਹੋ; ਉਹ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜੋ ਕੁੱਝ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਵਧੀਆ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਹਿੱਡਨ ਡਿਸਐਬਿਲਿਟੀਜ਼ ਸੰਫਲਾਵਰ ਲੈਨਯਾਰਡ - ਇਹ ਗ਼ੈਰ-ਦਿੱਖਣਯੋਗ ਅੰਪਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਚਿੰਨ੍ਹ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੁਕਵੀਆਂ ਅੰਪਗਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਅਦਿੱਖ ਅੰਪਗਤਾਵਾਂ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਸੁਚੇਤਤਾ ਸੰਕੇਤ ਹੈ ਜੋ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਲੈਨਯਾਰਡ ਪਹਿਨਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੋਈ ਲੁਕਵੀਂ ਅਪੰਗਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ - ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਭਾਸ਼ਾ ਬੋਲਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਹੋਰ ਕੀ ਕਹਿ ਰਿਹਾ ਹੈ।

NDIS ਕੋਡ ਆਫ਼ ਕੰਡਕਟ - ਇਹ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ NDIS ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਲੋਕ NDIS ਸਹਾਇਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct

NDIS ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ (NDIS ਕਮਿਸ਼ਨ) - ਇੱਕ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀ ਹੈ ਜੋ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਅਤੇ NDIS ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਿਹਤ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਤੰਦਰੁਸਤੀ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ NDIS ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾ ਸੁਤੰਤਰ ਅਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਹੈ।

ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ - ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ, ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ: NDIS ਕੋਡ ਆਫ਼ ਕੰਡਕਟ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ; ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਨਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ ਜਾਂ **TTY** - ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯੰਤਰ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਬਜਾਏ ਫ਼ੋਨ ਵਿੱਚ ਸੁਨੇਹੇ ਟਾਈਪ ਕਰਨ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
1800 555 660 | 1800 555 690 | 0416001350 | helpdesk@relayservice.com.au

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਤੁਰੰਤ ਕਿਸੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਖ਼ਤਰੇ ਵਿੱਚ ਹੋ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਭਲਾਈ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਰੰਤ 000 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ

ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮੁਫ਼ਤ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ **131 450** 'ਤੇ **ਟ੍ਰਾਂਸਲੇਟਿੰਗ ਐਂਡ ਇੰਟਰਪ੍ਰੇਟਿੰਗ ਸਰਵਿਸ** (TIS) ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ssi.org.au/TheRightsPath

ndiscommission.gov.au/participants/participants-make-complaint

ombudsman.gov.au/complaints/how-to-make-a-complaint

ਆਪਣੀਆਂ ਸਹਾਇਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ

1 ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ

ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋ ਰਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦਾ।
- ਫ਼ੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖ਼ਰਚਿਆਂ, ਉਡੀਕ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਹੱਕਦਾਰੀਆਂ ਸਮੇਤ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦਾ।
- ਆਪਣੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਪੁੱਛਣ ਦਾ।

2 ਨਿਡਰ ਫੀਡਬੈਕ

- ਤੁਹਾਡੀ NDIS ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਤੁਹਾਡਾ ਆਪਣੇ ਅਨੁਭਵ ਬਾਰੇ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਜਾਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤੀ ਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਖੋਹ ਲਏ ਜਾਣ ਦੇ ਡਰ ਤੋਂ ਬਗ਼ੈਰ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
- NDIS ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਇੱਕ ਖੁੱਲੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਗ੍ਹਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਤੁਹਾਡੀ ਆਵਾਜ਼ ਮਾਇਨੇ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।

3 ਆਵਾਜ਼ ਉਠਾਓ

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੋਲਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਰੰਤ ਬੋਲੋ।
- ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅਨੁਭਵ ਦੱਸੋ
- ਜਲਦੀ ਬੋਲੋ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।

ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣੋ, ਜੇਕਰ ਕੁੱਝ ਸਹੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਆਵਾਜ਼ ਉਠਾਓ

ਕਦਮ ਦਰ ਕਦਮ ਫੀਡਬੈਕ ਕਿਵੇਂ ਦੇਣੀ ਹੈ?

ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ

ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੋ

ਮੈਨੂੰ ਮੇਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ

1. ਸਮੱਸਿਆ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੋ - ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

2. ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਤੁਸੀਂ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ, ਚਿੱਠੀ ਲਿਖ ਕੇ, ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ ਰਾਹੀਂ ਫ਼ੋਨ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੱਲ ਹੋ ਗਈ ਹੈ

ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁਫ਼ਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ 131 450 'ਤੇ ਟ੍ਰਾਂਸਲੇਟਿੰਗ ਐਂਡ ਇੰਟਰਪ੍ਰੇਟਿੰਗ ਸਰਵਿਸ (TIS) ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

3. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਦਾ ਹੈ।

4. ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ

ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੱਲ ਹੋ ਗਈ ਹੈ

5. NDIS ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ ਨਾਲ 1800 035 544 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ contactcentre@ndiscommission.gov.au 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰੋ।

6. ਜੇਕਰ NDIS ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ

7. ਕੌਮਨਵੈਲਥ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨਾਲ 1300 362 072 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ www.ombudsman.gov.au/complaints/how-to-make-a-complaint 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰੋ।

ਸਮਾਪਤ

ਇੱਥੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰੀਕੇ ਹਨ। ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ NDIS ਕਮਿਸ਼ਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ NDIS ਭਾਗੀਦਾਰ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ/ਦੋਸਤ, NDIA ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿਅਕਤੀ, ਵਕੀਲ, ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।