

# اپنے حقوق جانیں

NDIS استعمال کرنے کے طور پر، آپ کو یہ حقوق حاصل ہیں:

✓ اپنی ضروریات پر پورا اترنے والے پرووائیڈرز، معاونت اور خدمات کا انتخاب کریں

✓ اپنے NDIS پلان اور سروس کے معاہدے پر اپنا کنٹرول رکھیں

✓ انتخاب کریں

✓ معیاری خدمات تک رسائی حاصل کریں

اپنی خدمات اور سپورٹ کو سمجھنا آپ کو اپنے لیے بہترین فیصلے کرنے میں مدد کرتا ہے

## 1 شفافیت

آپ کو درج ذیل کا حق حاصل ہے:

- ان خدمات کو سمجھیں جو آپ حاصل کر رہے ہیں۔
- اپنی خدمات کو سمجھیں، بشمول فیس اور چارجز، انتظار کی مدت اور حقوق۔
- اپنے پرووائیڈر سے اپنی سپورٹ کے تمام مختلف حصوں کے بارے میں معلومات طلب کریں۔



## 2 بے خوف رائے

- اپنے تجربے کے بارے میں مثبت یا منفی رائے دینا آپ کی NDIS سروس کو بہتر بنانے کے لیے اہم ہے۔
- آپ کو ناانصافی کا سامنا کرنے یا یہ کہ آپ کی خدمات چھین لی جائیں گی، اس سے بے خوف رائے دینے کا حق ہے۔
- NDIS رائے کا عمل ایک آزاد اور محفوظ عمل ہے، جہاں آپ کی آواز اہمیت رکھتی ہے۔



## 3 آواز اٹھائیں

- آپ کو آواز اٹھانے کا حق ہے، بات چیت کرنا اہم ہے۔
- اگر آپ کسی پرووائیڈر، سروس یا مدد سے ناخوش ہیں، تو فوراً کچھ کہیں۔
- اپنے پرووائیڈر سے بات کریں اور انہیں اپنا تجربہ بتائیں
- جلد از جلد بات اٹھائیں تاکہ آپ کو ایسی معلومات موصول ہوں جو آپ کی ضروریات کو پورا کرتی ہیں۔



اپنے حقوق جانیں، اگر کچھ ٹھیک نہیں ہے تو آواز اٹھائیں



کلیدی اصطلاحات

**کامن ویلتھ افسر** - ایک سرکاری ادارہ جو آسٹریلوی سرکاری ایجنسیوں اور کچھ نجی صنعتوں کے بارے میں شکایات کی تحقیق کرتا ہے۔ یہ ایک آزاد، خود مختار ادارہ ہے اور غیر جانبدار رہتا ہے۔

**شکایت** - جب آپ کسی سے اس لیے بات کرتے ہیں کیونکہ آپ کو اپنی سپورٹ اور خدمات صحیح سے نہیں مل رہی ہیں۔ شکایات رائے دینے سے زیادہ سنجیدہ معاملہ ہے۔

**رائے** - جب آپ کسی کو ایک مسئلے کے بارے میں بتاتے ہیں؛ یا بتاتے ہیں کہ وہ کیسے کسی چیز میں بہتری لا سکتے ہیں یا انہوں نے کیا اچھا کیا ہے۔

**مخفی معذوری یا بڈن ڈس ایبیلیٹیز کے لیے سن فلاور لاپارڈ** - نظر نہ آنے والی معذوریوں (جنہیں مخفی معذوری یا بڈن ڈس ایبیلیٹیز بھی کہا جاتا ہے) کے لیے ایک بین الاقوامی علامت ہے۔ یہ اس بات کی علامت ہے کہ اس کو پہننے والے کو ایک مخفی معذوری ہے اور اسے مزید سپورٹ کی ضرورت ہوسکتی ہے۔

**مترجم** - کوئی ایسا شخص جو آپ کی زبان بولتا ہے اور آپ کو یہ سمجھنے میں مدد کرتا ہے کہ کوئی اور کیا کہہ رہا ہے۔

**NDIS کوڈ آف کنڈکٹ** - ان معیارات اور ذمہ داریوں کا تعین کرتا ہے جن کی NDIS کے شرکاء اور تمام آسٹریلوی باشندے NDIS سپورٹ اور خدمات فراہم کرنے والے پرووائیڈرز اور ورکرز سے توقع کر سکتے ہیں [ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct](https://www.ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct)

**NDIS کوالٹی اینڈ سیف گارڈز کمیشن (NDIS Commission)** - ایک آسٹریلوی سرکاری ایجنسی جو NDIS سپورٹ اور خدمات حاصل کرنے والے معذور افراد کی صحت، حفاظت اور فلاح و بہبود کو فروغ دیتی ہے اور ان کے حقوق کو برقرار رکھتی ہے۔ ان کے پاس NDIS کے شرکاء کی حفاظت کے لیے کارروائی کرنے کے اختیارات ہیں۔ یہ سروس آزاد اور مفت ہے۔

**سروس پرووائیڈر** - ایک شخص، کاروبار یا ادارہ جو آپ کے سپورٹ فراہم کرتا ہے۔ تمام سروس پرووائیڈرز کو NDIS کوڈ آف کنڈکٹ کی تعمیل کرنی چاہیے؛ شکایات سننی چاہیے اور ان کا جواب دینا چاہیے۔

**ٹیلی فون ریلے سروس یا TTY** - ایک خاص ڈیوائس جو آپ کو بات کرنے کے بجائے فون میں پیغامات ٹائپ کرنے کا موقع دیتی ہے۔ [helpdesk@relayservice.com.au](mailto:helpdesk@relayservice.com.au) | 0416001350 | 1800 555 690 | 1800 555 660

اگر آپ کو فوری طور پر نقصان کا خطرہ ہے، یا کسی شخص کی خیر عافیت کے بارے میں خدشات ہیں، تو فوری طور پر 000 پر کال کریں۔

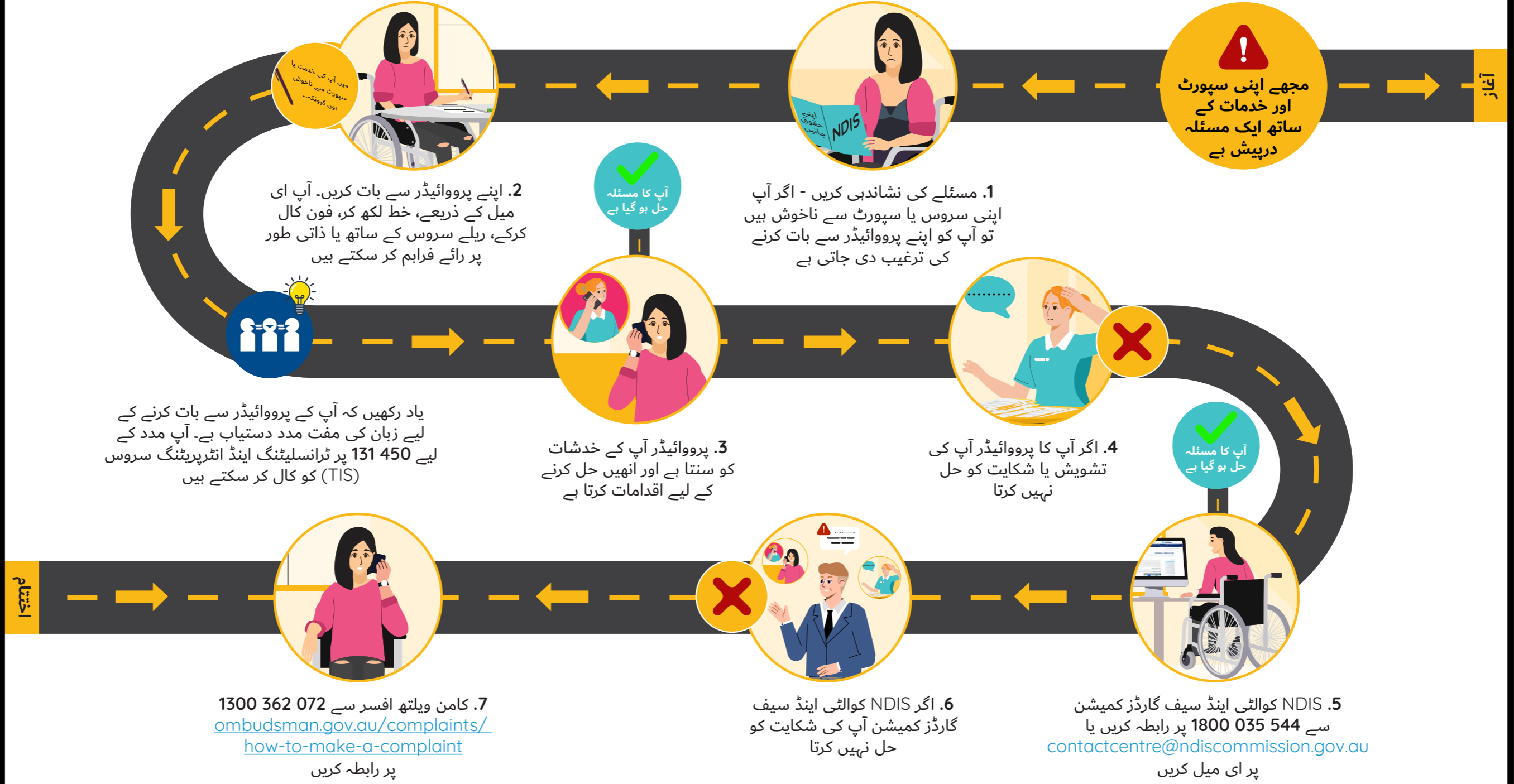
زبان کے لیے سپورٹ

آپ کو اپنی زبان میں مفت مدد تک رسائی حاصل کرنے کا حق ہے اور پرووائیڈرز کو آپ کی ضروریات پوری کرنی چاہئیں۔ آپ مدد کے لیے 131 450 پر ٹرانسلیٹنگ اینڈ انٹریٹنگ سروس (TIS) کو کال کر سکتے ہیں۔

# مرحلہ وار رائے دینے کا طریقہ



پرووائیڈر کے پاس رائے دینے اور شکایات کرنے کا عمل موجود ہونا چاہیے



رائے دینے اور شکایات کرنے کے عمل میں وقت لگ سکتا ہے۔



رائے دینے یا شکایت کرنے کے بہت سے مختلف طریقے ہیں۔ کوئی بھی NDIS کمیشن کو شکایت کر سکتا ہے بشمول NDIS استعمال کرنے والے، فیملی ممبر/دوست، NDIA کا مقرر کردہ نامزد، وکیل، سرپرست یا کوئی دوسرا شخص جو شکایت کرنا چاہتا ہے۔

