



Disability Advocacy  
Support Helpline

# راهنمای خدمات ما

تهیه شده توسط ائتلاف حمایت حقوقی با مشارکت  
آستانه معلولیت

فارسی | Farsi





تیم پشتیبانی حمایت از معلولیت بر این باور است که همه حق برابری و رفتار منصفانه دارند. ما از افراد دارای معلولیت حمایت می کنیم تا از حقوق خود دفاع کنند، با آنها منصفانه رفتار شود و از کیفیت زندگی خوبی برخوردار شوند.



## خط تلفن کمک پشتیبانی حمایت از معلولیت چیست؟

تلفن پشتیبانی یک خدمات حمایتی کوتاه مدت و انفرادی برای همه افراد دارای معلولیت، مراقبان آنها یا افراد حمایت کننده است. خدمات از طریق تلفن ارائه می شود.

## چگونه میتوانیم به شما کمک کنیم؟

مدافعین باتجربه ما می توانند در مورد جنبه هایی از زندگی تان که احساس می کنید با شما ناعادلانه رفتار می شود، شما را راهنمایی کنند. همچنین می توانیم به شما در درک و دفاع از حقوق تان کمک کنیم.

با شما همکاری خواهیم کرد تا با پشتیبانی ما، معمولاً حداکثر در سه جلسه مشکل تان را حل کنید. همچنین از شما حمایت خواهیم کرد تا هر کجا که ممکن است از خودتان دفاع کنید.

مدافعین به شما گوش می دهند، اطلاعاتی را ارائه می دهند، گزینه ها را بررسی می کنند و با شما همکاری می کنند تا در مورد اقداماتی که باید برای رسیدگی به این مشکل انجام شود توافق کنید. اگر موضوع شما برای وکالت کوتاه مدت مناسب نیست، ما سعی خواهیم کرد خدمات مناسب تری برای کمک به شما پیدا کنیم.

## ما در مورد چه مسائلی کمک می کنیم؟

مدافعین در خط تلفن پشتیبانی می توانند هر بار در یک موضوع به شما کمک کنند. می توانیم به شما در درک حقوق خود و داشتن رفتار منصفانه در موارد زیر کمک کنیم:

- خدمات و برنامه های دولتی مانند سنترلینک و طرح بیمه معلولیت ملی (NDIS)
- خدمات معلولیت
- سایر خدمات و مشاغل
- محل های کار
- مدارس، دانشگاه ها و تیپ
- محل اقامت
- حمل و نقل و دسترسی
- مسائل بهداشتی و مالی.

## در چه مواردی نمی توانیم کمک کنیم؟

مواردی وجود دارد که توسط خدمات حمایتی فردی ما پوشش داده نمی شود، اما همیشه تمام تلاش خود را می کنیم تا شما را به سمت شخصی راهنمایی کنیم که بتواند کمک کند. اگر نتوانیم در مورد مشکل خاصی کمک کنیم، دلیل آن را به شما خواهیم گفت.

خدمات ما شامل موارد زیر نمی شود:

- کمک به امور در دادگاه تجدیدنظر اداری (AAT) - هنگامی که موضوع به AAT رسید، به یک ارائه دهنده استیناف NDIS ارجاع خواهید شد
- مشاوره حقوقی - ما یک سرویس وکالت غیرحقوقی هستیم، اما می توانیم برای دسترسی به مشاوره حقوقی شما را به یک مرکز حقوقی محلی یا مرکز کمک حقوقی مناسب، ارجاع دهیم
- خدمات موردی - ما قادر به ارائه پشتیبانی برای رسیدگی به چندین مشکل به طور همزمان یا کمک در درخواست یا مدیریت خدمات نیستیم
- خدمات وکالت زمانی که خدمات مناسب تری در دسترس باشد - اگر سرویسی وجود دارد که با مشکل شما سازگارتر باشد، با ارجاع شما به این سرویس به شما کمک خواهیم کرد مدافع شما این گزینه ها را با شما در میان خواهد گذاشت
- حمایت از دو نفر با دیدگاه های متفاوت در یک موضوع - اگر آنها دیدگاه های متفاوتی در مورد بهترین نتیجه را داشته باشند، نمی توانیم از دو نفر در یک موضوع دفاع کنیم.

## هزینه خدمات ما چقدر است؟

هیچ - خدمات ما رایگان هستند.

*مدافعین به شما گوش می دهند، اطلاعاتی را ارائه می دهند، گزینه ها را بررسی می کنند و با شما همکاری می کنند تا در مورد اقداماتی که باید برای رسیدگی به این مشکل انجام شود توافق کنید.*

# خدمات ما چگونه عمل می کند



## چه اتفاقی خواهد افتاد؟

مدافعان تان با شما همکاری خواهد کرد تا مشکل را حل کند. ما بر این باوریم که برای به دست آوردن بهترین نتیجه، همکاری شما و مدافعان تان بسیار مهم است.

ابتدا، وکیل شما در مورد موضوع، آنچه تاکنون رخ داده است و نتیجه ای که به دنبال آن هستید، با شما صحبت خواهد کرد. سپس مدافعان شما در مورد هر مشکلی که ممکن است مانع پیشرفت شما شود و اقدامات احتمالی که می توانید برای رسیدن به یک حرکت عادلانه انجام دهید، بازخوردی به شما ارائه می دهد. این ممکن است شامل مواردی مانند شکایت، درخواست بررسی، یا تصمیم گیری در مورد اقدامات بعدی باشد.

ما قادر به ارائه پشتیبانی به طرق مختلف هستیم. برای مثال، ما می توانیم از شما حمایت کنیم، یا می توانیم پشتیبانی کنیم و به شما کمک کنیم تا از خود دفاع کنید.

حمایتی که ما ارائه می کنیم از طریق جلسات تلفنی ارائه می شود. از آنجایی که این یک سرویس وکالت کوتاه مدت است، حداکثر تعداد جلسات موجود برای یک موضوع معمولاً سه جلسه است.

در طول این فرآیند تمرکز ما روی شما خواهد بود و به شما کمک می کنیم تا مهارت و دانش برای پیگیری موضوع را به دست بیاورید تا بهترین امکان را برای دستیابی به یک نتیجه عادلانه به شما بدهد.

## چه کاری می توانید انجام دهید؟

هر جایی که توانستید، مهم است که فعالانه مشارکت کنید. با شما کار خواهیم کرد تا اقداماتی را که می توانید انجام دهید و اقداماتی که مدافعان شما می تواند انجام دهد را شناسایی کنیم.

از شما حمایت خواهیم کرد تا در هر کجا که ممکن است از خودتان دفاع کنید، زیرا معتقدیم که ایجاد این مهارت ها به شما کمک می کند تا برای حقوق خود صحبت کنید و مسائل دیگری را که ممکن است در آینده رخ دهد، حل کنید. می دانیم که شما متخصص زندگی خود هستید و در مرکز همه تصمیم گیری ها باقی خواهید ماند. نقش ما این است که در کنار شما بایستیم، از شما حمایت کنیم و برای دسترسی به منابعی که برای رسیدن به یک حرکت عادلانه نیاز دارید کمک کنیم.

## چه کسی با شما کار خواهد کرد؟

تیم مدافعین ما متشکل از افرادی با پیشینه های مختلف است که همگی دارای صلاحیت ها، مهارت ها و تجربه کار در دفاع هستند. ما از لحاظ فرهنگی یک سرویس ایمن هستیم که متعهد به ارائه خدمات مفید و خوشایند به همه - از جمله

بومیان و ساکنان جزیره تنگه توریس، افراد با پیشینه غیرانگلیسی زبان، و جامعه LGBTIQ+ هستیم. مدافعین ما خدمات سرتاسری ارائه می دهند، به این معنی که شما معمولاً توسط یک نفر در سراسر موضوع وکالت، حمایت خواهید شد.

## آیا خدمات مدافع ما مستقل است؟

ما تا حد امکان مستقل از سایر ارائه دهندگان خدمات و دولت کار می کنیم. برای هر مورد، ما بررسی می کنیم که منافع مدافع در کار دفاع آنها تداخل نداشته باشد.

اگر ما هرگونه تضاد منافع احتمالی را شناسایی کنیم، رویه هایی برای برخورد آشکار و شفاف با آن داریم.

مدافعین ما نمی توانند هدایا یا پرداختی را از افرادی که به آنها خدمات دفاع و حمایت می دهند بپذیرند.

# حقوق و مسئولیت های شما



## حقوق شما

1. با شما با انصاف و احترام رفتار شود
2. در مورد خدمات پشتیبانی حمایتی که دریافت می کنید خودتان تصمیم بگیرید
3. اطلاعات طوری به شما ارائه شود که بتوانید آن را درک کنید
4. اطلاعات شخصی شما محافظت شود و بدون اجازه شما به اشتراک گذاشته نشود
5. اگر از مدافع خود راضی نیستید، برای ابراز نارضایتی تان دچار تردید نباشید.
6. با مدافعی که مستقل از ارائه دهندگان خدمات معلولیت است کار کنید و هیچ تضاد منافی وجود نداشته باشد

## مسئولیت های شما

1. با مدافع خود با احترام رفتار کنید
2. هر آنچه را که در مورد مشکل خود می دانید به مدافع خود بگویید
3. فعالانه با مدافع خود کار کنید و هر کاری که ممکن است به پیشرفت موضوع کمک می کند را انجام دهید
4. اگر نیاز به تغییر یا لغو قرار ملاقات تلفنی دارید، پیشاپیش به ما اطلاع دهید
5. هر گونه مدارکی که مدافع تان در بازه زمانی توافق شده درخواست کرده را ارائه دهید
6. در طول مدت رسیدگی به پرونده تان با مدافع خود در تماس باشید. اگر مدافع شما نتواند با شما تماس بگیرد، ما نمی توانیم از شما حمایت کنیم و پرونده شما را خواهیم بست

با شما کار خواهیم کرد تا اقداماتی را که می توانید انجام دهید و اقداماتی که

مدافع شما می تواند انجام دهد را شناسایی کنیم.



## چرا اطلاعات شما را نگه می داریم؟

تیم خط کمک، اطلاعاتی را در یک فایل الکترونیکی در مورد هر شخصی که از این سرویس استفاده می کند جمع آوری می کند. این کار را انجام می دهیم تا مطمئن شویم کارهایی که برای شما انجام می دهیم را ثبت می کنیم و پیگیری می کنیم که چگونه در رسیدن به نتیجه ای که می خواهید پیش می رویم.

## چگونه اطلاعات شما را نگه می داریم و از آنها استفاده می کنیم؟

ما اطلاعات اولیه شخصی و سایر اطلاعات مربوط به وضعیت شما را حفظ می کنیم. نتایج مورد نظر شما را ثبت می کنیم و از کارهایی که انجام داده ایم یادداشت برداری می کنیم. از این اطلاعات، ما نیز گزارش هایی را جمع آوری کردیم تا نشان دهیم که کار خود را انجام می دهیم. برای مثال، ممکن است در مورد تعداد افرادی که با آنها کار کرده ایم و شایع ترین معلولیت کسانی که برای کمک به ما مراجعه کرده اند، گزارش دهیم. این گزارش ها هویت فردی را نشان نمی دهد.

## چه مدتی اطلاعات شما را نگه می داریم؟

ما پرونده شما را به مدت هفت (7) سال در سیستم خود نگه خواهیم داشت. پس از هفت سال، ممکن است پرونده شما از بین برود و ما نیازی به ارائه نسخه ای از پرونده شما نداشته باشیم.

## آیا می توانید پرونده خود را ببینید؟

می توانید هر زمان که ما با شما کار می کنیم یا تا هفت سال پس از آن، یک کپی از پرونده خود را ببینید یا دریافت کنید - فقط با ما تماس بگیرید و این را از ما بخواهید. شما فقط می توانید پرونده شخصی خود یا فرزندی که قیم قانونی او هستید را درخواست کنید. پس از تایید هویت خود ممکن است یک کپی از پرونده به شما ارائه شود، اما پرونده همچنان به این دفتر تعلق دارد.

## اطلاعات چگونه ایمن نگهداری می شوند؟

حریم خصوصی شما برای ما اهمیت زیادی دارد. پرونده شما در یک سیستم مدیریت ارتباط با مشتری ایمن ذخیره می شود.



## چه کسی به اطلاعات شما دسترسی دارد؟

تنها افرادی که می توانند به پرونده شما نگاه کنند افرادی هستند که برای خط کمک کار می کنند و در مورد پرونده شما کمک می کنند. اگر لازم باشد در مورد پرونده شما با افراد دیگری صحبت کنیم، ابتدا از شما اجازه خواهیم گرفت. موارد استثنا عبارتند از:

- در برخی موارد ممکن است دادگاه یا یک مرجع قانونی به ما دستور دهد که اطلاعات یک پرونده را ارائه کنیم
- زمانی که ما موظف هستیم یک کودک در معرض خطر را گزارش دهیم
- در مواردی که خطر جدی برای جان، سلامت یا ایمنی یک فرد یا تهدیدی برای سلامت یا ایمنی عمومی وجود دارد. اگر مایل به دریافت کپی از دستورالعمل حفظ حریم خصوصی ما هستید، لطفاً با ما تماس بگیرید.

*از شما استقبال می شود تا زمانی که ما با شما کار می کنیم، هر زمان که  
بخواهید یک نسخه از پرونده خود را ببینید یا دریافت کنید.*

# تعهد ما به کیفیت



## اگر از خدمات ما ناراضی هستید چه کاری می‌توانید انجام دهید؟

اگر از هیچ بخشی از خدمات ما راضی نیستید، حق دارید به ما بگویید و ما پاسخ خواهیم داد. ما از هرگونه بازخورد - مثبت یا منفی - استقبال می‌کنیم زیرا به ما کمک می‌کند خدمات بهتری ارائه دهیم. به شکایت شما منصفانه رسیدگی خواهد شد و بر موضوع وکالت یا دسترسی شما به خدمات ما تأثیری نخواهد داشت.

## چگونه می‌توان شکایت کرد یا بازخورد داد؟

می‌توانید در هر زمان به روشی که مناسب شما باشد شکایت کنید یا بازخورد بدهید:

- **با مدافع خود** یا فردی که با او مشکل دارید صحبت کنید. وقتی این کار را انجام می‌دهید، می‌توانید یک دوست، یکی از اعضای خانواده، مراقب یا شخصی که به آن اعتماد دارید را همراه خود بیاورید.
- **برای ما بنویسید:**  
Suite 1, Level 2, Devonshire House  
King Street 408  
Newcastle West NSW 2302
- **به ما ایمیل بزنید:**  
[thehelpline@advocacylaw.org.au](mailto:thehelpline@advocacylaw.org.au)
- **با خدمات حل و فصل شکایات و ارجاع (یک سرویس مستقل) به شماره 1800 880 052 تماس بگیرید**

ما از هرگونه بازخوردی استقبال می‌کنیم زیرا به ما در ارائه خدمات بهتر

کمک می‌کند.



## Disability Advocacy Support Helpline

### اطلاعات بیشتر

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات ما، لطفاً با ما تماس بگیرید.

ایمیل: [thehelpline@advocacylaw.org.au](mailto:thehelpline@advocacylaw.org.au)

تیم خط تلفن پشتیبانی مدافعین معلولیت، همه مردم بومی و جزیره‌نشینان تنگه تورس، سرزمین‌ها، آب‌ها و اعتقادات آنها را که ما افتخار همکاری با آنها و برای آنها را داریم، تأیید می‌کند. ما به بزرگان گذشته، حال و در حال ظهور در تمام سرزمین‌های استرالیا احترام می‌گذاریم، زیرا آنها خاطرات، سنت‌ها، فرهنگ و امید مردم خود را حفظ می‌کنند. تمام سرزمین‌های استرالیا احترام می‌گذاریم زیرا آنها خاطرات، سنت‌ها، فرهنگ و امید مردم خود را حفظ می‌کنند.