



Disability Advocacy  
Support Helpline

# हमारी सेवाओं के लिए एक मार्गदर्शिका

एडवोकेसी लॉ अलायंस द्वारा डिसेबिलिटी गेटवे के  
साथ साझेदारी में आपके लिए लाया गया

Hindi | हिन्दी





डिसएबिलिटी एडवोकेसी सपोर्ट हेल्पलाइन टीम का मानना है कि सभी को समानता और निष्पक्षता का अधिकार है। हम विकलांग लोगों की उनके अधिकारों के लिए डटे रहने, उचित व्यवहार मिल पाने और अच्छे जीवन का आनंद उठा पाने में सहायता करते हैं।



# हमारी सेवाओं के बारे में

## डिसेबिलिटी एडवोकेसी सपोर्ट हेल्पलाइन क्या है?

हेल्पलाइन सभी विकलांग लोगों, उनकी देखभाल करने वालों या सहायक लोगों के लिए एक अल्पकालिक, व्यक्तिगत सहायता सेवा है। यह सेवा टेलीफोन पर दी जाती है।

## हम आपकी मदद कैसे कर सकते हैं?

हमारे अनुभवी अधिवक्ता आपके जीवन के उन पहलुओं पर मार्गदर्शन कर सकते हैं जहाँ आपको लगता है कि आपके साथ गलत व्यवहार किया जा रहा है। हम आपके अधिकारों को समझने और उनका बचाव करने में भी आपकी मदद कर सकते हैं।

हम आपकी समस्या को हल करने में आपकी मदद करने के लिए आपके साथ मिल काम करेंगे, यह सहायता आमतौर पर अधिकतम तीन सत्रों में प्रदान की जाती है। जहाँ भी संभव होगा, हम आपकी अपनी स्वयं की वकालत करने में भी आपकी सहायता करेंगे।

हमारे अधिवक्ता आपकी बात सुनेंगे, जानकारी प्रदान करेंगे, विकल्प तलाशेंगे और इस मुद्दे को हल करने के लिए उठाए जाने वाले कदमों पर सहमत होने के लिए आपके साथ काम करेंगे। यदि आपका मामला अल्पकालिक वकालत के लिए अनुकूल नहीं है, तो हम आपकी सहायता के लिए अधिक उपयुक्त सेवाओं को खोजने का प्रयास करेंगे।

## हम किन मुद्दों में मदद करते हैं?

हमारे हेल्पलाइन अधिवक्ता एक समय में एक ही मुद्दे पर आपकी सहायता कर सकते हैं। हम आपके अधिकारों को समझने और इन में उचित व्यवहार पाने में आपकी सहायता कर सकते हैं:

- सरकारी सेवाएं और कार्यक्रम जैसे Centrelink और National Disability Insurance Scheme (NDIS)
- विकलांगता सेवाएं
- अन्य सेवाएं और व्यवसाय
- कार्यस्थल
- स्कूल, विश्वविद्यालय और TAFE
- आवास
- परिवहन और सुगमता
- स्वास्थ्य और धन संबंधी मुद्दे।

## हम किन कार्यों में मदद नहीं कर सकते हैं?

कुछ ऐसी चीजें हैं जो हमारी व्यक्तिगत वकालत सेवाओं द्वारा शामिल नहीं की जाती हैं, लेकिन हम आपको किसी ऐसे व्यक्ति के बारे में बताने की पूरी कोशिश करेंगे जो सहायता कर सकता हो। अगर हम किसी विशेष मुद्दे में मदद नहीं कर पाते हैं तो हम आपको इसका कारण बता देंगे।

हमारी सेवाओं में निम्न शामिल नहीं है:

- प्रशासनिक अपील ट्रिब्यूनल (एएटी) के मामलों में सहायता - मामले के एएटी तक पहुंचने के बाद, आपको एनडीआईएस अपील प्रदाता के पास भेजा जाएगा
- कानूनी सलाह - हम एक गैर-कानूनी वकालत सेवा हैं, लेकिन हम सामुदायिक कानूनी केंद्र या कानूनी सहायता से कानूनी सलाह प्राप्त करने के लिए उपयुक्त रेफरल बना सकते हैं
- केसवर्क सेवाएं - हम एक साथ कई मुद्दों को हल करने के लिए सहायता प्रदान करने में असमर्थ हैं, या सेवाओं के लिए आवेदन करने या प्रबंधन में सहायता करने में असमर्थ हैं
- अधिक उपयुक्त सेवा उपलब्ध होने पर वकालत सेवाएं - यदि आपकी समस्या के लिए अधिक अनुकूल कोई सेवा है, तो हम आपको इस सेवा के पास रेफर करने में मदद करेंगे। आपका अधिवक्ता आपके साथ इन विकल्पों पर चर्चा करेगा
- एक ही मामले में अलग-अलग दृष्टिकोण वाले दो लोगों की वकालत करना - हम एक ही मामले में ऐसे दो लोगों की वकालत नहीं कर सकते हैं जिनके सर्वश्रेष्ठ परिणाम के बारे में अलग-अलग दृष्टिकोण हैं।

## हमारी सेवाओं की लागत कितनी है?

कुछ भी नहीं - ये मुफ्त हैं।

*हमारे अधिवक्ता आपकी बात सुनेंगे, जानकारी प्रदान करेंगे, विकल्प तलाशेंगे और इस मुद्दे को हल करने के लिए उठाए जाने वाले कदमों पर सहमत होने के लिए आपके साथ काम करेंगे।*



# हमारी सेवाएँ कैसे काम करती हैं

## क्या होगा?

आपका वकील इस मुद्दे को सुलझाने के लिए आपके साथ मिल कर काम करेगा। हमारा मानना है कि सर्वोत्तम परिणाम प्राप्त करने के लिए, आपके और आपके अधिवक्ता के लिए मिलकर काम करना बहुत महत्वपूर्ण है।

सबसे पहले, आपका अधिवक्ता आपसे इस मुद्दे के बारे में बात करेगा कि अब तक क्या हुआ है, और आप क्या परिणाम चाह रहे हैं। आपका अधिवक्ता तब आपको किसी भी ऐसी समस्या के बारे में कुछ फ्रीडबैक देगा जो आपको आगे बढ़ने से रोक सकती है, और साथ ही वे संभावित कार्यवाहियाँ जिनसे आपको निष्पक्षता मिल सकती है। इसमें शिकायत करना, समीक्षा के लिए पूछना, या आगे क्या करना है, इस बारे में निर्णय लेने जैसी चीजें शामिल हो सकती हैं।

हम विभिन्न तरीकों से सहायता देने में सक्षम हैं। उदाहरण के लिए, हम आपकी ओर से वकालत कर सकते हैं, या हम आपको स्व-वकालत करने में सहायता प्रदान कर सकते हैं।

हम टेलीफोन सत्रों के माध्यम वकालत उपलब्ध करवाते हैं। क्योंकि यह एक अल्पकालिक सहायता सेवा है, किसी एक मुद्दे के लिए उपलब्ध सत्रों की अधिकतम संख्या आमतौर पर तीन सत्र होती है।

इस पूरी प्रक्रिया के दौरान हमारा ध्यान आप पर ही रहेगा कि इस मुद्दे को हल करने के लिए आपको कौशल और ज्ञान का निर्माण करने में मदद दी जाए, और आपको उचित परिणाम प्राप्त करने का सर्वोत्तम संभव मौका मिले।

## आप क्या कर सकते/ती हैं?

जहाँ हो सके, आपके लिए सक्रिय रूप से शामिल होना महत्वपूर्ण है। हम आपके साथ मिल कर उन कार्रवाइयों की पहचान करेंगे जो आप कर सकते/ती हैं और जो आपके वकील कर सकते हैं।

जहाँ भी संभव होगा, हम आपको अपने खुद के लिए वकालत करने में सहायता करेंगे, क्योंकि हम मानते हैं कि इन कौशलों के निर्माण से आपको अपने अधिकारों के लिए बोलने और भविष्य में होने वाले अन्य मुद्दों को सुलझाने में मदद मिलेगी। हम समझते हैं कि आप अपने जीवन के विशेषज्ञ हैं और आपको सभी निर्णयों के केंद्र में रखा जाएगा। यह हमारी भूमिका है कि हम आपके साथ खड़े रहें, आपकी सहायता करें, और उन संसाधनों के साथ आपकी मदद करें जिनकी आपको बराबर के अवसर पाने के लिए ज़रूरत है।

## आपके साथ कौन काम करेगा?

अधिवक्ताओं की हमारी टीम कई अलग-अलग पृष्ठभूमि के लोगों से बनी है, सभी के पास सम्बंधित योग्यता, कौशल और वकालत में काम करने का अनुभव है। हम एक सांस्कृतिक रूप से सुरक्षित सेवा हैं, जो सभी के लिए एक स्वागत योग्य और उपयोगी सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है - जिसमें आदिवासी (एबोरिजनल) और टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर्स, गैर-अंग्रेजी भाषी पृष्ठभूमि के लोग और एलजीबीटीआईक्यूए+ समुदाय शामिल हैं। हमारे अधिवक्ता शुरू से अंत तक सेवा प्रदान करते हैं, जिसका अर्थ है कि आपके वकालत के पूरे मामले में आपको आमतौर पर एक ही व्यक्ति द्वारा सहायता मिलेगी।

## क्या हमारी वकालत सेवाएं स्वतंत्र हैं?

हम जितना संभव हो, अन्य सेवा प्रदाताओं और सरकार से स्वतंत्र रूप से काम करते हैं। हर मामले के लिए, हम जांच करते हैं कि किसी अधिवक्ता के अपने हित उनके वकालत के काम में हस्तक्षेप नहीं करेंगे।

यदि हम हितों में होने वाले संभावित टकराव को पहचानते हैं तो हमारे पास इससे खुले तौर पर और पारदर्शी तरीके से निपटने के लिए प्रक्रियाएं हैं।

हमारे अधिवक्ता उन लोगों से उपहार या भुगतान स्वीकार नहीं कर सकते हैं जिनकी वे वकालत सेवाओं में सहायता कर रहे होते हैं।



# आपके अधिकार और दायित्व

## आपके अधिकार

1. निष्पक्षता और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाना
2. आपको मिलने वाली वकालत सहायता सेवाओं के बारे में स्वयं निर्णय लेना
3. आपको पूरी सूचना इस तरह से देना जिसे आप समझ सकें
4. आपकी व्यक्तिगत जानकारी को सुरक्षित बनाए रखना और आपकी अनुमति के बिना इसे साझा नहीं करना
5. यदि आप अपने अधिवक्ता से संतुष्ट नहीं हैं तो शिकायत करने में सुरक्षित महसूस करना
6. एक ऐसे अधिवक्ता के साथ काम करना जो डिसेबिलिटी सेवा प्रदाताओं से निष्पक्ष है और जिसका हितों का कोई टकराव नहीं है

## आपकी जिम्मेदारियां

1. अपने अधिवक्ता के साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार करना
2. अपने अधिवक्ता को अपनी समस्या से सम्बंधित वह सब बताना जो आप जानते/ती हैं
3. सक्रिय रूप से अपने अधिवक्ता के साथ काम करना और जहाँ संभव हो ऐसे पूरा करना जो इस मुद्दे को आगे बढ़ाने में मदद करें
4. यदि आपको टेलीफोन अपॉइंटमेंट बदलने या रद्द करने की आवश्यकता है, तो उचित समयपूर्व हमें सूचित करना
5. सहमत समय सीमा के अंदर आपके अधिवक्ता द्वारा माँगा गया कोई भी दस्तावेज प्रदान करना
6. अपने मामले की अवधि के लिए अपने अधिवक्ता के संपर्क में रहना। यदि आपका अधिवक्ता आपसे संपर्क करने में असमर्थ है, तो हम आपकी सहायता करने में असमर्थ होंगे और आपके मामले को बंद कर देंगे

*हम आपके साथ मिल कर उन कार्रवाइयों की पहचान करेंगे जो आप कर सकते/ती हैं और जो आपके वकील कर सकते हैं।*



# आपकी व्यक्तिगत जानकारी

## हम आपकी जानकारी क्यों रखते हैं?

हेल्पलाइन टीम सेवा का उपयोग करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के बारे में एक इलेक्ट्रॉनिक फ़ाइल में जानकारी एकत्र करती है। हम यह सुनिश्चित करने के लिए ऐसा करते हैं कि हम आपके लिए जो काम करते हैं उसे रिकॉर्ड करें और इस बात पर नज़र रखें कि आप जो परिणाम चाहते हैं उसे हम कैसे प्राप्त कर रहे हैं।

## हम आपकी जानकारी को कैसे रखते और उपयोग करते हैं?

हम आपकी स्थिति के बारे में बुनियादी व्यक्तिगत जानकारी और अन्य जानकारी रखते हैं। हम उन परिणामों को रिकॉर्ड करते हैं जिनकी आप उम्मीद कर रहे/ही हैं और हम जो कर रहे हैं उस के नोट्स लेते हैं। इस जानकारी से, हम यह दिखाने के लिए रिपोर्ट भी तैयार करते हैं कि हम अपना काम कर रहे हैं। उदाहरण के लिए, हम यह रिपोर्ट करें कि हमने कितने लोगों के साथ काम किया और जो लोग मदद के लिए हमारे पास आए उनकी सबसे आम विकलांगता क्या है। ये रिपोर्ट किसी भी व्यक्ति की पहचान नहीं करती हैं।

## हम आपकी जानकारी कब तक रखते हैं?

हम आपकी फ़ाइल को सात (7) वर्षों तक अपने सिस्टम में रखेंगे। सात वर्षों के बाद, हो सकता है कि आपकी फ़ाइल को नष्ट कर दिया जाए और हमारे लिए आपको आपकी फ़ाइल की एक प्रति उपलब्ध करवाना ज़रूरी नहीं है।

## क्या आप अपनी फाइल देख सकते/ती हैं?

जब हम आपके साथ काम कर रहे हों, या उसके बाद सात साल के लिए किसी भी समय अपनी फ़ाइल को देखने या प्राप्त करने के लिए आपका स्वागत है - बस हमसे संपर्क करें और पूछें। आप केवल अपनी व्यक्तिगत फ़ाइल या उस बच्चे की फ़ाइल माँग सकते हैं जिसके आप कानूनी अभिभावक हैं। आपके द्वारा अपनी पहचान की पुष्टि करने के बाद आपको फ़ाइल की एक प्रति दी जा सकती है, लेकिन फ़ाइल उस सेवा के स्वामित्व में ही रहेगी।

## जानकारी को सुरक्षित कैसे रखा जाता है?

आपकी गोपनीयता हमारे लिए बहुत महत्वपूर्ण है। आपकी फ़ाइल को एक सुरक्षित कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट सिस्टम में रखा जाएगा।

## आपकी जानकारी तक कौन पहुँच प्राप्त कर सकता है?

केवल वही लोग आपकी फ़ाइल देख सकते हैं जो हेल्पलाइन के लिए काम करते हैं और आपके मामले में सहायता कर रहे होते हैं। यदि हमें आपके मामले के बारे में अन्य लोगों से बात करने की आवश्यकता होगी, तो हम पहले आपकी अनुमति लेंगे। निम्नलिखित इसके अपवाद हैं:

- कुछ मामलों में कोई कानूनी अदालत या कानूनी प्राधिकरण हमें फ़ाइल में दी गई जानकारी देने का आदेश दे सकता है



- जब किसी बच्चे के खतरे में होने पर उसकी रिपोर्ट करना हमारा कानूनी दायित्व होता है
  - जब किसी व्यक्ति के जीवन, स्वास्थ्य या सुरक्षा को गंभीर खतरा हो या जन स्वास्थ्य या सुरक्षा को खतरा हो।
- यदि आपको हमारी गोपनीयता की नीति की प्रति चाहिए तो कृपया हमसे संपर्क करें।

*जब हम आपके साथ काम कर रहे हों, तब आप किसी भी समय अपनी फ़ाइल देख सकते/ती हैं या उसकी एक प्रति प्राप्त कर सकते/ती हैं।*



# गुणवत्ता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता

## यदि आप हमारी सेवाओं से नाखुश हैं तो आप क्या कर सकते/ती हैं?

अगर आप हमारी सेवाओं के किसी भी हिस्से से खुश नहीं हैं तो आपको हमें यह बताने का अधिकार है और हम उसका जवाब देंगे। हम किसी भी फ़ीडबैक का स्वागत करते हैं - सकारात्मक या नकारात्मक - क्योंकि इससे हमें बेहतर सेवाएं प्रदान करने में मदद मिलती है। आपकी शिकायत को निष्पक्ष रूप से जांचा जाएगा और इससे आपकी वकालत के मामले या आपके द्वारा हमारी सेवा पाने तक पहुँच पाने पर प्रभाव नहीं पड़ेगा।

## आप शिकायत कैसे कर सकते/ती हैं या फ़ीडबैक कैसे दे सकते/ती हैं?

आप किसी भी उपयुक्त समय में फ़ीडबैक दे सकते/ती हैं या शिकायत कर सकते/ती हैं।

- **अपने वकील से** या उस व्यक्ति से बात करें जिससे आपको समस्या है। जब आप ऐसा करते/ती हैं तो आप अपने किसी मित्र, परिवार के सदस्य, देखभालकर्ता या अपने भरोसे के किसी व्यक्ति को साथ ला सकते/ती हैं
- **हमें इस पते पर पत्र लिखें:**  
Suite 1, Level 2, Devonshire House  
408 King Street  
Newcastle West NSW 2302
- **हमें इस पते पर ईमेल करें:**  
thehelpline@advocacylaw.org.au
- **शिकायत समाधान और रेफरल सेवा** (एक स्वतंत्र सेवा) से 1800 880 052 पर संपर्क करें

*हम किसी भी फ़ीडबैक का स्वागत करते हैं क्योंकि इससे हमें बेहतर सेवाएं प्रदान करने में मदद मिलती है।*



## Disability Advocacy Support Helpline

### और अधिक जानकारी

हमारी सेवाओं के बारे में अधिक जानने के लिए, कृपया संपर्क करें।

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

डिसएबिलिटी एडवोकेसी सपोर्ट हेल्पलाइन टीम सभी आदिवासी (एबोरिजनल) और टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर लोगों, उनकी ज़मीनों, पानी और विश्वासों को स्वीकार करती है जिनमें और जिनके लिए हमें काम करने का विशेषाधिकार मिला है। हम ऑस्ट्रेलिया के सभी देशों में अतीत, वर्तमान और उभरते हुए बुजुर्गों का सम्मान करते हैं क्योंकि उनके पास अपने लोगों की यादें, परंपराएं, संस्कृति और आशा है।