



Disability Advocacy
Support Helpline

我们的服务指南

由 Advocacy Law Alliance 与
Disability Gateway 合作为您提供

Chinese (Simplified) | 简体中文





残障人士倡权援助热线 (Disability Advocacy Support Helpline) 的工作人员认为, 每个人都有权享有平等的待遇和公平的机会。我们帮助残障人士捍卫自己的权利、获得公平的对待并享受优质的生活。



关于我们的服务

什么是残障人士倡权援助热线？

该援助热线是为所有残障人士、他们的照顾者或支持人员提供的短期个人倡权服务。该服务通过电话提供。

我们如何为您提供援助？

我们经验丰富的倡权人可以就生活中您认为自己受到不公平待遇的方面来提供指导。我们还可以帮助您了解和捍卫您的权利。

我们将与您合作，帮助您解决问题，通常最多提供三次会谈来为您提供援助。我们也会尽可能支持您为自己倡权。

我们的倡权人将倾听您的意见、提供信息、探讨各种方案，并与您一起商定解决问题的步骤。如果您的问题不适合短期倡权服务，我们会尝试寻找更合适的服务来帮助您。

我们可以帮助解决哪些问题？

我们的援助热线倡权人每次可以帮助您解决一个问题。我们可以就以下服务帮助您了解您的权利并获得公平的待遇：

- 政府服务和计划，例如 Centrelink 和国家残障保险计划（National Disability Insurance Scheme，简称 NDIS）
- 残障服务
- 其他服务和业务
- 工作场所
- 学校、大学和职业学校（TAFE）
- 住宿
- 交通和无障碍设施
- 医疗保健和财务问题。

在哪些情况下我们无法帮助您？

有些事情不在我们的个人倡权服务范围内，但我们将始终尽最大努力为您指明可以提供帮助的人。如果我们无法帮助解决某个问题，我们会告诉您原因。

我们的服务不包括：

- 协助处理行政上诉裁判庭（Administrative Appeals Tribunal，简称 AAT）的事务——一旦事务进展到 AAT，您将被转介给 NDIS 上诉服务机构
- 法律建议——我们并非法律倡权服务，但我们可以提供适当的转介，帮助您从社区法律中心或法律援助获取法律建议
- 个案服务——我们无法同时提供援助来解决多个问题，或帮助申请或管理服务
- 在已有更合适的服务的情况下为您提供倡权服务——如果有更适合您问题的服务，我们将帮助把您转介至该服务。您的倡权人会与您讨论以做出选择
- 就同一件事为两个具有不同观点的人倡权——如果他们对同一件事的最佳解决方案持不同观点，我们就不能同时帮助这两个人。

我们的服务费用是多少？

我们不收取任何服务费——这些服务都是免费的。

我们的倡权人将倾听您的意见、提供信息、探讨各种方案，
并与您一起商定解决问题的步骤。



我们如何提供服务

具体服务流程是怎样的？

您的倡权人将与您合作解决问题。我们相信，要获得最好的结果，您和您的倡权人必须通力合作。

首先，您的倡权人将与您讨论该问题、目前已发生的情况以及您希望得到什么解决结果。然后，您的倡权人会就可能会阻碍您取得进展的任何问题向您提供一些反馈，同时告诉您可以采取哪些行动来获得公平的待遇。这可能涉及到提出投诉、要求复审或决定后续行动等。

我们能够以多种方式提供援助。例如，我们可以代表您倡权，或者我们可以为您提供支持，帮助您自我倡权。

我们提供的倡权服务是通过电话会议的方式进行的。由于这是一项短期倡权服务，因此针对一个问题通常最多召开三次会议。

在整个过程中，我们会将重点放在您身上，帮助您培养解决问题的技能和知识，让您尽可能有机会获得公平的结果。

您可以做些什么？

如果有可能，请您务必积极参与。我们将与您一起确定您可以采取的行动以及您的倡权人可以采取的行动。

我们将尽可能支持您为自己倡权，因为我们认为培养这些技能将有助于您为获得自己的权利据理力争，以及解决未来可能出现的其他问题。我们知道，您是最了解自己生活的人，因此所有决策都将以您为中心。我们的职责是时刻为您提供支持，帮助您获得所需的资源，从而获得公平的待遇。

为您倡权的是哪些人士？

我们的倡权人团队由来自不同背景的人组成，他们都具有相关的资质、技能和从事倡权工作的经验。我们维护文化安全，致力于为每个人都提供诚挚和实用的服务——包括原住民和托雷斯海峡岛民、母语非英语背景的人士以及 LGBTIQ+ 群体。我们的倡权人提供端到端服务，这意味着在整个倡权过程中，通常会由同一个倡权人为您提供支持。

我们的倡权服务是独立的吗？

我们尽可能在独立于其他服务机构和政府的情况下开展工作。对于每个案例，我们都会核查倡权人的利益是否会干扰他们进行倡权工作。

如果我们发现可能存在利益冲突，我们会遵循公开透明的处理程序。

我们的倡权人不能接受他们倡权服务对象的礼物或钱财。



您的权利和责任

您的权利

1. 受到公平对待并得到尊重
2. 自行决定您所接受的倡权服务
3. 以您可以理解的方式充分了解情况
4. 保护您的个人信息，未经您的许可不得与他人分享
5. 如果您对倡权人不满意，可以放心地投诉
6. 与独立于残障人士服务机构且没有利益冲突的倡权人合作

您的责任

1. 尊重您的倡权人
2. 告诉倡权人您所了解的关于您问题的所有信息
3. 与您的倡权人积极合作，并尽可能完成任何有助于解决问题的任务
4. 如果需要更改或取消电话预约，请在合理时间内通知我们
5. 在商定的时间范围内提供您的倡权人要求的任何文件
6. 在解决问题期间与您的倡权人保持联系。如果您的倡权人无法联系到您，我们将无法为您提供援助并将结束对您的服务

我们将与您一起确定您可以采取的行动以及您的倡权人可以采取的行动。



您的个人信息

我们为何要保留您的信息？

援助热线团队收集每个使用该服务的人的相关信息，并存放于一个电子文档中。我们这样做是为了确保记录我们为您所做的工作，并随时跟进我们为您争取您想要的结果方面的进展。

我们如何保存和使用您的信息？

我们会保留您的基本个人信息和其他情况信息。我们记录您希望得到的结果，并记录我们提供服务的过程。根据这些信息，我们还会撰写总结报告，以表明我们正在尽职尽责。例如，我们可能会报告我们服务对象的人数，以及向我们求助的人中最常见的残障。这些报告不包括任何能够辨识个人身份的信息。

您的信息我们将会保留多长时间？

您的资料将在我们的系统中保存七 (7) 年。七年后，您的资料可能会被销毁，而且我们无需向您提供文件副本。

您能查看您的资料吗？

欢迎您在与我们合作期间，或合作之后的七年内随时查看或索取您的资料副本——只需联系我们并提出要求即可。您只能请求我们提供您自己的个人资料或您作为法定监护人的儿童的个人资料。在您确认您的身份后，您可能会获得该资料的副本，但该资料将仍然归本机构所有。

如何确保信息安全？

您的隐私对我们来讲非常重要。您的资料将存储在安全的客户关系管理系统中。

谁有权查看您的信息？

唯一可以查看您资料的人是正在协助处理您问题的援助热线工作人员。如果我们需要与其他人谈论您的问题，我们会先征得您的同意。以下情况例外：

- 在某些情况下，法院或法律机构可能下令让我们提供文件中的信息
- 如果我们有法定义务须上报儿童涉险情况

- 在对某个人的生命、健康或安全构成严重威胁，或对公共健康或安全构成威胁时。

如果您需要我们的隐私政策的副本，请联系我们。

在与我们合作期间，欢迎您随时查看或索取您的资料副本。



我们对服务质量的承诺

如果您对对我们的服务不满意怎么办？

如果您对我们服务的任何地方不满意，您有权告诉我们，我们会做出回应。反馈无论好坏，我们一律欢迎，因为反馈有助于我们提供更好的服务。您的投诉将得到公正处理，不会影响到您的倡权事项或我们可为您提供服务。

您应如何提出投诉或给予反馈？

您可以随时以适合您的方式提出投诉或给予反馈：

- **与您的倡权人**或您投诉的另一方当事人沟通。沟通时，您可以由朋友、家人、照顾者或您信任的人陪同
- **邮寄信件地址：**
Suite 1, Level 2, Devonshire House
408 King Street
Newcastle West NSW 2302
- **电子邮件地址：**
thehelpline@advocacylaw.org.au
- **致电**投诉解决和转介服务（Complaints Resolution and Referral Service，一项独立的服务）：
1800 880 052

我们欢迎任何反馈，因为它有助于我们提供更好的服务。



Disability Advocacy Support Helpline

更多信息

如需了解有关我们服务的更多信息，请联系我们。

电子邮箱：thehelpline@advocacylaw.org.au

残障人士倡权援助热线团队承认所有原住民和托雷斯海峡岛民，承认他们的土地、水域，以及我们有幸与之合作并为之服务的信仰。我们向澳大利亚原住民所有的国土上过去、现在和新兴的长者们致敬，因为他们承载着原住民的记忆、传统、文化和希望。