



Disability Advocacy
Support Helpline

ہماری خدمات کی گائیڈ

Advocacy Law Alliance کی پیشکش،
Disability Gateway کے تعاون سے

اردو | Urdu





ڈس ایبیلٹی ایڈووکیسی سڀورٹ ہاٹ لائن کی ٹیم کا ماننا ہے کہ ہر شخص کو برابری اور منصفانہ مواقع کا حق حاصل ہے۔ ہم معذور افراد کو ان کے حقوق اور منصفانہ سلوک کی خاطر آواز اٹھانے اور اچھی زندگی سے لطف اندوز ہونے کے لیے سہارا دیتے ہیں۔

ہماری خدمات کا تعارف



ڈس ایبیلٹی ایڈووکیسی سپورٹ ہیلپ لائن سے کیا مراد ہے؟

یہ ہیلپ لائن تمام معذور افراد، انہیں سنبھالنے والوں یا ان کے مددگاروں کے لیے مختصر مدت کی انفرادی ایڈووکیسی سروس ہے۔ یہ سروس فون پر فراہم کی جاتی ہے۔

ہم کیسے آپ کی مدد کر سکتے ہیں؟

ہمارے تجربہ کار ایڈووکیٹس آپ کو زندگی کے ان پہلوؤں کے متعلق رہنمائی دے سکتے ہیں جن میں آپ کو غیر منصفانہ برتاؤ کیے جانے کا احساس ہو رہا ہے۔ ہم آپ کو آپ کے حقوق کو سمجھنے اور انکی حفاظت کے لیے بھی مدد دے سکتے ہیں۔

ہم آپ کا مسئلہ حل کرنے کے لیے آپ کے ساتھ مل کر کام کریں گے اور یہ مدد بالعموم زیادہ سے زیادہ تین سیشنوں میں فراہم کی جاتی ہے۔ جہاں ممکن ہو، ہم آپ کو خود اپنے لیے ایڈووکیسی کرنے میں بھی مدد دیں گے۔

ہمارے ایڈووکیٹس آپ کی بات سنیں گے، معلومات فراہم کریں گے، مختلف حلوں پر غور کریں گے اور آپ کے ساتھ اتفاق سے طے کریں گے کہ مسئلہ دور کرنے کے لیے کونسے اقدامات کیے جائیں۔ اگر آپ کے معاملے میں مختصر مدت کی ایڈووکیسی مناسب نہ ہو تو ہم آپ کی مدد کے لیے زیادہ مناسب خدمات تلاش کرنے کی کوشش کریں گے۔

ہم کن مسائل کے لیے مدد دیتے ہیں؟

ہمارے ہیلپ لائن ایڈووکیٹس ایک وقت میں ایک مسئلے کے لیے آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ ہم مندرجہ ذیل کے ضمن میں آپ کے حقوق کو سمجھنے اور منصفانہ سلوک کے لیے مدد دے سکتے ہیں:

- سرکاری سروسز اور پروگرامز جیسے سنٹرلنک اور نیشنل ڈس ایبیلٹی انشورنس سکیم (NDIS)
- معذوروں کے لیے خدمات
- دوسری خدمات اور کاروبار
- کام کے ادارے
- سکول، یونیورسٹیاں اور TAFE ادارے
- رہائش
- ٹرانسپورٹ اور معذور افراد کے لیے رسائی
- صحت کی نگہداشت اور مالی معاملات۔

ہم کن معاملات میں مدد نہیں کر سکتے؟

کچھ معاملات ایسے ہیں جن میں ہماری ایڈووکیسی کی خدمات کام نہیں کرتیں لیکن ہم ہمیشہ مدد کے کسی وسیلے کی طرف آپ کی رہنمائی کرنے کی پوری کوشش کریں گے۔ اگر ہم کسی خاص معاملے میں مدد نہ کر سکتے ہوں تو ہم آپ کو اس کی وجہ بتائیں گے۔

ہماری خدمات میں مندرجہ ذیل شامل نہیں ہے:

- ایڈمنسٹریٹو اپیلز ٹرائیونل (AAT) کے معاملات میں مدد - جب معاملہ AAT تک پہنچ جائے تو آپ کو NDIS اپیلز پرووائیڈر کے پاس ریفر کیا جائے گا
- قانونی مدد - ہم قانونی معاملات کی ایڈووکیسی سروس نہیں ہیں لیکن ہم کمیونٹی لیگل سنٹر یا لیگل ایڈ سے قانونی مشورہ لینے کے لیے ریفرل (رابطہ) کر سکتے ہیں
- کیس ورک سروسز - ہم بیک وقت کئی مسائل پر کام کرنے کے لیے مدد نہیں دے سکتے اور نہ ہی ہم خدمات کی درخواست دینے یا مینیجمنٹ کے لیے مدد کر سکتے ہیں
- کوئی زیادہ مناسب سروس دستیاب ہونے کی صورت میں ایڈووکیسی سروسز - اگر آپ کے معاملے کے لیے کوئی زیادہ مناسب سروس موجود ہو تو ہم آپ کو اس سروس کے پاس ریفر کر کے مدد کریں گے۔ آپ کے ایڈووکیٹس ان مواقع کے متعلق آپ سے بات چیت کریں گے
- ایک ہی معاملے میں مختلف نقاط نظر رکھنے والے دو افراد کے لیے ایڈووکیسی - ہم اس صورت میں ایک ہی معاملے میں دو افراد کے لیے ایڈووکیسی نہیں کر سکتے جب بہترین مطلوبہ نتیجے کے متعلق ان کا نقطہ نظر ایک دوسرے سے مختلف ہو۔

ہماری خدمات کی فیس کیا ہے؟

کوئی فیس نہیں ہے - یہ خدمات مفت ہیں۔

ہمارے ایڈووکیٹس آپ کی بات سنیں گے، معلومات فراہم کریں گے، مختلف حلوں پر غور کریں گے اور آپ کے ساتھ اتفاق سے طے کریں گے کہ مسئلہ دور کرنے کے لیے کونسے اقدامات کیے جائیں۔

ہماری سروسز کیسے کام کرتی ہیں



کیا ہو گا؟

آپ کا ایڈووکیٹ معاملے کو حل کرنے کے لیے آپ کے ساتھ مل کر کام کرے گا۔ ہمارا ماننا ہے کہ بہترین نتیجہ حاصل کرنے کے لیے یہ بہت اہم ہے کہ آپ اور آپ کا ایڈووکیٹ مل کر کام کریں۔

پہلے، آپ کا ایڈووکیٹ آپ کے ساتھ بات کرے گا کہ کیا مسئلہ ہے، اب تک کیا ہوا ہے اور آپ کیا نتیجہ چاہتے ہیں۔ پھر آپ کا ایڈووکیٹ آپ کو ایسے مسائل کے بارے میں رائے دے گا جو شاید آپ کے آگے بڑھنے میں رکاوٹ ہوں اور بتائے گا کہ منصفانہ سلوک حاصل کرنے کی خاطر آپ کونسے قدم اٹھا سکتے ہیں۔ اس میں شکایت کرنا، نظرثانی کی درخواست کرنا یا یہ فیصلہ کرنے کے لیے کام کرنا شامل ہو سکتا ہے کہ آگے کیا کیا جائے۔

ہم کئی مختلف طریقوں سے مدد فراہم کر سکتے ہیں۔ مثال کے طور پر ہم آپ کے لیے ایڈووکیسی کر سکتے ہیں یا ہم آپ کو سیلف ایڈووکیسی کے لیے مدد دے سکتے ہیں۔

ہم جو ایڈووکیسی فراہم کرتے ہیں، وہ فون سیشنوں کی صورت میں ہوتی ہے۔ چونکہ یہ ایک مختصر مدت کی ایڈووکیسی سروس ہے، ایک معاملے میں دستیاب سیشنوں کی زیادہ سے زیادہ تعداد بالعموم تین ہوتی ہے۔

اس تمام عمل میں ہماری توجہ آپ پر ہو گی اور ہم آپ کو ایسی صلاحیتیں اور علم حاصل کرنے میں مدد دیں گے جس سے آپ مسئلے سے نبٹ سکیں اور آپ کو منصفانہ نتیجہ حاصل کرنے کا بہترین ممکن موقع ملے۔

آپ کیا کر سکتے ہیں؟

جہاں یہ ممکن ہو، آپ کا فعال طور پر شریک ہونا اہم ہے۔ ہم آپ کے ساتھ کام کرتے ہوئے معلوم کریں گے کہ آپ کونسے قدم اٹھا سکتے ہیں اور آپ کا ایڈووکیٹ کونسے قدم اٹھا سکتا ہے۔

جہاں بھی ممکن ہو، ہم آپ کو اپنے لیے خود ایڈووکیسی کرنے میں مدد دیں گے کیونکہ ہمارا ماننا ہے کہ ان صلاحیتوں کو بڑھانے سے آپ خود اپنے حقوق کے لیے آواز اٹھانے اور مستقبل میں پیش آنے والے مسائل کو حل کرنے کے قابل بنیں گے۔ ہم سمجھتے ہیں کہ اپنی زندگی کے متعلق آپ ہی سب سے زیادہ جانتے ہیں اور آپ کو تمام فیصلوں کا محور بنایا جائے گا۔ ہمارا کردار آپ کے ساتھ کھڑے ہونا، آپ کو سہارا دینا اور آپ کو وہ وسائل دلا کر مدد کرنا ہے جن کی آپ کو منصفانہ سلوک حاصل کرنے کے لیے ضرورت ہے۔

کون آپ کے ساتھ کام کرے گا؟

ہماری ایڈووکیٹس کی ٹیم میں کئی مختلف پس منظروں کے لوگ شامل ہیں اور وہ سب ایڈووکیسی کی متعلقہ کوالیفیکیشنز، صلاحیتیں اور تجربہ رکھتے ہیں۔ ہم تہذیبی لحاظ سے محفوظ سروس ہیں اور ہمارا عزم ہے کہ سب لوگوں

کا خیرمقدم کیا جائے اور انہیں کارآمد خدمات دی جائیں - جن میں ایبوریجنل اور ٹورس سٹریٹ آئی لینڈرز، انگلش نہ بولنے والے پس منظروں کے لوگ اور LGBTIQ+ کمیونٹی شامل ہیں۔ ہمارے ایڈووکیٹس شروع سے آخر تک خدمات فراہم کرتے ہیں یعنی آپ جس معاملے میں ایڈووکیسی لے رہے ہوں، بالعموم اس میں شروع سے آخر تک ایک ہی شخص آپ کی مدد کرے گا۔

کیا ہماری ایڈووکیسی کی خدمات خودمختارانہ ہیں؟

جس حد تک ممکن ہو، ہم دوسرے سروس پرووائیڈرز اور حکومت سے الگ رہتے ہوئے کام کرتے ہیں۔ ہر کیس میں ہم چیک کرتے ہیں کہ ایڈووکیٹ کے مفادات اس کے ایڈووکیسی کے کام میں رکاوٹ نہیں بنیں گے۔ اگر ہم دیکھیں کہ مفادات کے تصادم کا امکان ہے تو ہمارے پاس اس صورتحال سے کھل کر اور شفاف طریقے سے نبٹنے کا طریق کار موجود ہے۔

ہمارے ایڈووکیٹس جن لوگوں کو ایڈووکیسی سروسز دے رہے ہوں، وہ ان سے تحائف یا پیسے نہیں لے سکتے۔

آپ کے حقوق اور ذمہ داریاں



آپ کے حقوق

1. آپ کے ساتھ انصاف اور احترام کا سلوک کیا جائے
2. آپ خود کو ملنے والی ایڈووکیسی سروسز کے متعلق خود فیصلے کریں
3. آپ کو اس طریقے سے مکمل معلومات ملیں کہ آپ سمجھ سکتے ہوں
4. آپ کی ذاتی تفصیلات محفوظ رہیں اور آپ کی اجازت کے بغیر دوسروں کو نہ دی جائیں
5. اگر آپ اپنے ایڈووکیٹ سے مطمئن نہ ہوں تو آپ شکایت کرنے کو محفوظ محسوس کریں
6. آپ ایسے ایڈووکیٹ کے ساتھ کام کریں جو معذوروں کے لیے خدمات فراہم کرنے والے اداروں سے الگ ہو اور اس کا اپنا کوئی مفاد آپ کے مفاد سے نہ ٹکراتا ہو

آپ کی ذمہ داریاں

1. آپ اپنے ایڈووکیٹ کے ساتھ احترام سے پیش آئیں
2. آپ اپنے معاملے کے متعلق جو کچھ جانتے ہوں، وہ سب اپنے ایڈووکیٹ کو بتائیں
3. آپ اپنے ایڈووکیٹ کے ساتھ فعال طور پر کام کریں اور جہاں ممکن ہو، ایسے کام مکمل کریں جن سے معاملے کو آگے بڑھنے میں مدد ملے
4. اگر آپ فون اپائنٹمنٹ بدلنا یا منسوخ کرنا چاہتے ہوں تو ہمیں اتنا وقت پہلے بتا دیں جو مناسب ہو
5. آپ کے ایڈووکیٹ نے جو کاغذات مانگے ہوں، وہ آپس میں طے کی گئی مدت کے اندر اسے دے دیں
6. اپنے معاملے کی پوری مدت میں اپنے ایڈووکیٹ کے ساتھ رابطے میں رہیں۔ اگر آپ کے ایڈووکیٹ کا آپ سے رابطہ نہ ہو سکے تو ہم آپ کی مدد نہیں کر سکیں گے اور آپ کا معاملہ بند کر دیں گے

ہم آپ کے ساتھ کام کرتے ہوئے معلوم کریں گے کہ آپ کونسے قدم اٹھا سکتے ہیں اور آپ کا ایڈووکیٹ کونسے قدم اٹھا سکتا ہے۔

آپ کے متعلق ذاتی معلومات



ہم آپ کے متعلق معلومات کیوں رکھتے ہیں؟

یہ ہیلپ لائن سروس استعمال کرنے والے ہر شخص کے متعلق معلومات ایک الیکٹرانک فائل میں رکھتی ہے۔ اس کا مقصد یہ یقینی بنانا ہے کہ ہم آپ کے لیے جو کام کریں، اسے ریکارڈ کریں اور یہ دیکھا جا سکے کہ آپ جو نتیجہ چاہتے ہیں، اس کے حصول میں ہم کیسے جا رہے ہیں۔

ہم آپ کے متعلق معلومات کو کیسے رکھتے اور استعمال کرتے ہیں؟

ہم بنیادی ذاتی تفصیلات اور آپ کی صورتحال کے متعلق دیگر معلومات رکھتے ہیں۔ ہم لکھتے ہیں کہ آپ کونسے نتائج حاصل کرنے کی امید رکھتے ہیں اور یہ نوٹس لیتے ہیں کہ ہم کیا کرتے رہے ہیں۔ ان معلومات سے ہم رپورٹیں بھی تیار کرتے ہیں جو دکھاتی ہیں کہ ہم اپنا کام کر رہے ہیں۔ مثال کے طور پر ہم رپورٹ کر سکتے ہیں کہ ہم نے کتنے لوگوں کے ساتھ کام کیا ہے اور ہم سے مدد لینے والے لوگوں میں سب سے عام معذوری کیا تھی۔ ان رپورٹوں میں کسی فرد کی شناخت شامل نہیں ہوتی۔

ہم آپ کے متعلق معلومات کو کتنا عرصہ رکھتے ہیں؟

ہم آپ کی فائل سات (7) سال اپنے سسٹم میں رکھیں گے۔ سات سال بعد آپ کی فائل تلف کی جا سکتی ہے اور ہمارے لیے آپ کو آپ کی فائل کی کاپی دینا لازمی نہیں ہے۔

کیا آپ اپنی فائل دیکھ سکتے ہیں؟

جس دوران ہم آپ کے ساتھ کام کر رہے ہوں، اور اس کے بعد بھی سات سال تک، آپ جب چاہیں، اپنی فائل دیکھ سکتے ہیں یا اس کی کاپی لے سکتے ہیں - بس ہم سے رابطہ کر کے بتا دیں۔ آپ صرف اپنی ذاتی فائل یا اس بچے کی فائل مانگ سکتے ہیں جس کے آپ قانونی سرپرست ہوں۔ جب آپ اپنی شناخت کی تصدیق کر دیں تو آپ کو فائل کی کاپی دی جا سکتی ہے لیکن فائل ہماری سروس کے پاس ہی رہے گی۔

معلومات کو کیسے محفوظ رکھا جاتا ہے؟

آپ کی پرائیویسی ہمارے لیے نہایت اہم ہے۔ آپ کی فائل کو ایک سیکیور کسٹمر ریلیشن شپ مینیجمنٹ سسٹم میں رکھا جائے گا۔

آپ کے متعلق معلومات کو کون دیکھ سکتا ہے؟

آپ کی فائل صرف وہی لوگ دیکھ سکتے ہیں جو ہیلپ لائن کے لیے کام کرتے ہیں اور آپ کے کیس میں آپ کی مدد کر رہے ہیں۔ اگر ہمیں آپ کے کیس کے متعلق دوسرے لوگوں سے بات کرنے کی ضرورت پڑے تو پہلے ہم آپ سے اجازت مانگیں گے۔ مندرجہ ذیل صورتوں میں اس اصول سے چھوٹ مہیا ہے:

- کچھ کیسوں میں کوئی عدالت یا قانونی اتھارٹی ہمیں فائل میں موجود معلومات فراہم کرنے کا حکم دے سکتی ہے
- جب ہم خطرے سے دوچار کسی بچے کے متعلق رپورٹنگ کرنے کے لیے قانوناً پابند ہوں
- جہاں کسی شخص کی زندگی، صحت یا حفاظت کے لیے سنگین خطرہ ہو یا عوام کی صحت یا حفاظت کو خطرہ پیش ہو۔

اگر آپ ہماری پرائیویسی پالیسی کی کاپی لینا چاہتے ہوں تو براہ مہربانی ہم سے رابطہ کریں۔

آپ کو دعوت ہے کہ جس دوران ہم آپ کے ساتھ کام کر رہے ہوں، آپ کسی بھی وقت اپنی فائل دیکھ سکتے ہیں یا اس کی کاپی لے سکتے ہیں۔

معيار کے متعلق ہمارا عزم



اگر آپ ہماری خدمات سے ناخوش ہوں تو آپ کیا کر سکتے ہیں؟

اگر آپ ہماری خدمات کے کسی بھی حصے سے ناخوش ہوں تو آپ کو ہمیں بتانے کا حق حاصل ہے اور ہم جواب دیں گے۔ ہم ہر قسم کی رائے کا خیرمقدم کرتے ہیں - اچھی بھی اور بری بھی - کیونکہ اس سے ہمیں بہتر خدمات فراہم کرنے میں مدد ملتی ہے۔ آپ کی شکایت پر منصفانہ کام کیا جائے گا اور اس سے آپ کے ایڈووکیسی کے معاملے یا ہماری سروس کو استعمال کرنے کے حق پر اثر نہیں پڑے گا۔

آپ شکایت کیسے کر سکتے ہیں یا رائے کیسے دے سکتے ہیں؟

آپ اپنی سہولت کے مطابق کسی طریقے سے، کسی بھی وقت شکایت کر سکتے ہیں یا رائے دے سکتے ہیں:

- اپنے ایڈووکیٹ سے بات کریں یا اس شخص سے بات کریں جس کے ساتھ آپ کو مسئلہ ہے۔ اس کام کے لیے آپ اپنے کسی دوست، گھر کے فرد، کیئرر یا اپنے بھروسے کے کسی شخص کو ساتھ لا سکتے ہیں
- اس پتے پر ہمیں خط لکھیں:
Suite 1, Level 2, Devonshire House
King Street 408
Newcastle West NSW 2302
- اس پتے پر ہمیں ای میل کریں:
thehelpline@advocacylaw.org.au
- 1800 880 052 پر شکایات کے حل اور ریفرل کی سروس (ایک خودمختار سروس) سے رابطہ کریں

ہم ہر قسم کی رائے کا خیرمقدم کرتے ہیں کیونکہ اس سے ہمیں بہتر خدمات فراہم کرنے میں مدد ملتی ہے۔



Disability Advocacy Support Helpline

مزید معلومات

ہماری خدمات کے متعلق مزید معلومات کے لیے رابطہ کریں۔

ای میل: thehelpline@advocacylaw.org.au

ڈس ایبلٹی ایڈووکیسی سپورٹ ہاٹ لائن کی ٹیم تمام ایوریجنل اور ٹورس سٹریٹ آئی لینڈر افراد، ان کی زمینوں، پانیوں اور عقائد کو تسلیم کرتی ہے جن میں اور جن کے لیے ہمیں کام کرنے کی خوش بختی نصیب ہے۔ ہم آسٹریلیا کے تمام وطنوں میں ماضی، حال اور مستقبل کے بزرگوں کو سلام پیش کرتے ہیں کیونکہ وہ اپنے لوگوں کی یادوں، روایات، تہذیب اور امید کو جاری و ساری رکھتے ہیں۔