

प्रतिभागी सेवा अधिकार-पत्र
Participant Service Charter

एनडीआईएस का उपयोग करने वाले लोगों के लिए अंतर लाना

पढ़ने में आसान संस्करण

Hindi | हिन्दी

पढ़ने में आसान

ndis

ndis.gov.au

इस चार्टर का उपयोग कैसे करें



National Disability Insurance Agency (NDIA) [राष्ट्रीय विकलाँगता बीमा एजेंसी (एनडीआईए)] ने यह अधिकार-पत्र लिखा है। जब आपको 'हम' शब्द दिखाई देता है, तो इससे तात्पर्य NDIA (एनडीआईए) से है।



हमने इस अधिकार-पत्र को पढ़ने में आसान तरीके से लिखा है।

हम कुछ विचारों को समझाने के लिए चित्रों का उपयोग करते हैं।

गहरे रंग में
गहरे रंग में नहीं

हमने कुछ शब्द **बोल्ड** में लिखे हैं।

इसका अर्थ है कि अक्षर मोटे और गहरे रंग के हैं।



हम इन शब्दों का अर्थ समझाते हैं।
पृष्ठ 41 पर इन शब्दों की एक सूची है।



यह पढ़ने में आसान अधिकार-पत्र एक अन्य दस्तावेज का सारांश है। इसका अर्थ है कि इसमें केवल सबसे महत्वपूर्ण जानकारी शामिल है।



आप वह अन्य दस्तावेज हमारी वेबसाइट से प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

www.ndis.gov.au/servicecharter



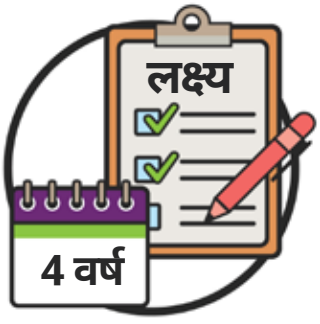
आप इस अधिकार-पत्र को पढ़ने के लिए सहायता माँग सकते/सकती हैं।
कोई दोस्त, परिवार का सदस्य या सहायक व्यक्ति आपकी सहायता कर सकता है।



इस अधिकार-पत्र को पढ़ने और समझने में आपको सहायता देने के लिए कुछ अन्य जानकारी भी उपलब्ध है।



आप हमारे Corporate Plan (कॉर्पोरेट योजना) को भी पढ़ सकते/सकती हैं।



हमारी कॉर्पोरेट योजना में अगले 4 वर्षों की अवधि में एनडीआईएस के लक्ष्य समझाए गए हैं।



आप हमारे Participant Service Improvement Plan (प्रतिभागी सेवा सुधार योजना) को भी पढ़ सकते/सकती हैं।



प्रतिभागी सेवा सुधार योजना इस बारे में जानकारी देती है कि हम अपनी सेवाओं को बेहतर कैसे बनाएँगे।



आपको इस अधिकार-पत्र को एक ही बार में पूरा पढ़ने की आवश्यकता नहीं है।

आप अपना समय लेकर अपने लिए उचित गति से इसे पढ़ सकते/सकती हैं।

इस दस्तावेज में क्या शामिल है?

Participant Service Charter (प्रतिभागी सेवा अधिकार-पत्र) के बारे में	6
हम पारदर्शी कैसे होंगे?	11
हम उत्तरशील कैसे होंगे?	13
हम सम्मानजनक कैसे होंगे?	14
हम आपको सशक्त कैसे बनाएँगे?	15
हम आपके साथ संलग्न कैसे होंगे?	17
आप क्या उम्मीद कर सकते/सकती हैं?	20
हमें यह कैसे पता चलेगा कि यह अधिकार-पत्र काम कर रहा है?	26
हमें अपने विचारों के बारे में कैसे बताएँ	30
यदि आपको कोई समस्या है	32
यदि आप किसी निर्णय से खुश नहीं हैं	34
हमसे संपर्क करें	38
शब्द सूची	41

Participant Service Charter (प्रतिभागी सेवा अधिकार-पत्र) के बारे में



प्रतिभागी वे विकलाँगता-ग्रस्त लोग होते हैं जो National Disability Insurance Scheme (राष्ट्रीय विकलाँगता बीमा योजना) में भाग लेते हैं।

हम इसे NDIS (एनडीआईएस) कहते हैं।



हमारे द्वारा किए जाने वाले सभी कार्यों का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा प्रतिभागी होते हैं।



हम चाहते हैं कि प्रतिभागी अपने जीवन के बारे में निर्णय स्वयं लें।

और हम उन सभी लोगों को समर्थन देना चाहते हैं, जो एनडीआईएस का उपयोग करते हैं।

इनमें ये लोग शामिल हैं:



- बच्चे और युवा लोग



- वयस्क



- माता-पिता और परिवार



- एनडीआईएस में शामिल होने के इच्छुक लोग।



हमने कानून में बदलावों के आधार पर प्रतिभागी सेवा अधिकार-पत्र को अपडेट किया है।



Participant Service Charter (प्रतिभागी सेवा अधिकार-पत्र) में यह समझाया गया है कि आप एनडीआईएस से क्या उम्मीद कर सकते/सकती हैं।



हम चाहते हैं कि जब आप एनडीआईएस का उपयोग करें, तो आपको अच्छा अनुभव मिल पाए।

आपके साथ काम करते समय हम:



- पारदर्शी होंगे



- उत्तरशील होंगे



- सम्मानजनक होंगे।

हम ये भी करेंगे:



- आपको सशक्त बनाएँगे



- आपके साथ जुड़ेंगे।



हम अगले पृष्ठों पर इनमें से सभी बातों के बारे में अधिक विस्तार से बात करते हैं।

हम पारदर्शी कैसे होंगे?



जब हम **पारदर्शी** होते हैं, तो हम जानकारी और निर्णयों को समझना आसान बनाते हैं।



पारदर्शी होने के लिए हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारी जानकारी

- समझने,
- खोजने और उपयोग करने में आसान है।

पारदर्शी होने के लिए हम:



- आपके साथ संपर्क में रहेंगे



- आपको बताएँगे कि क्या चल रहा है।

और हम:



- आपके साथ इस प्रकार से बात करेंगे, जैसा आप चाहते/चाहती हैं



- जो निर्णय लेते हैं, उनके बारे में समझाएँगे



- आपके प्रश्नों के उत्तर देंगे।

हम उत्तरशील कैसे होंगे?



जब हम **उत्तरशील** होते हैं, तो हम आपकी आवश्यकताओं के साथ आपकी सहायता करेंगे।



उत्तरशील होने के लिए हम समय पर निर्णय लेंगे।

आपको पृष्ठ **20** पर इसके बारे में और अधिक जानकारी मिल सकती है।



हम संपर्क करने के लिए आपको एक व्यक्ति भी उपलब्ध कराएँगे, ताकि आपको केवल एक बार ही अपनी कहानी बतानी पड़े।



और हम आपके जीवन में परिवर्तन होने पर आपको विकल्प और चयन उपलब्ध कराएँगे।

हम सम्मानजनक कैसे होंगे?



जब हम **सम्मानजनक** होते हैं, तो हम आपके साथ एक व्यक्ति-विशेष के रूप में व्यवहार करते हैं।



सम्मानजनक होने के लिए हम:

- आपकी बात सुनेंगे
- आपके साथ मिलकर काम करेंगे।



और हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे कर्मचारी आपकी विकलांगता और **विविधता** को समझते हैं।

लोगों को विविधता ही एक-दूसरे से अलग बनाती है।

हम आपकी **प्रतिक्रिया** का उपयोग सीखने के लिए भी करेंगे।



जब आप प्रतिक्रिया देते/देती हैं, तो आप किसी को यह बताते/बताती हैं कि:

- वे क्या काम अच्छी तरह से करते हैं
- कौन से कार्यों को ठीक तरह से किए जाने की आवश्यकता है।

हम आपको सशक्त कैसे बनाएँगे?



जब हम **सशक्त** बनाते हैं, तो हम आपकी इच्छानुसार आपको अपना जीवन जीने में सहायता देते हैं।

हम आपको जानकारी की खोज और उसका उपयोग करने में सहायता देते हैं।



आपको सशक्त बनाने के लिए हम:

- जो करते हैं, उसे समझना आसान बनाते हैं
- अपने साथ काम करना आसान बनाते हैं।



और हम यह सुनिश्चित करने में सहायता के लिए आपको जानकारी देंगे कि:

- आप निर्णय ले सकते/सकती हैं
- निर्णय लेने के लिए आपके पास समर्थन है।



हम आपके **अधिकारों** के बारे में भी आपको समझाएँगे, ताकि आप यह जान सकें कि आप अपने साथ किस तरह के व्यवहार की उम्मीद कर सकते/सकती हैं।

अधिकार इस बारे में नियम होते हैं कि सभी के साथ निष्पक्षता और समानता के साथ व्यवहार कैसे किया जाना चाहिए।



हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि आप अपनी योजना में शामिल बातों के बारे में अपनी राय दे सकें।



और हम विकलांगता-ग्रस्त लोगों की बात सुनेंगे और उनके साथ काम करेंगे, ताकि हम उनके अनुभवों से सीख सकें।

हम आपके साथ संलग्न कैसे होंगे?



जब हम आपके साथ **संलग्न** होते हैं, तो हम आपको अपनी आवश्यकता के समर्थनों और सेवाओं की खोज करने में सहायता देते हैं।



आपके साथ जुड़ने के लिए हम आपको इस बारे में विकल्प उपलब्ध कराएँगे कि आप हमारे साथ संवाद कैसे कर सकते/सकती हैं।

और हम आपको सहायता देंगे, ताकि आप:



- अपने लिए सही तरीके से अपनी योजना का उपयोग कर सकें



- समर्थन और सेवाएँ ढूंढ सकें।



हम समुदाय के साथ भी जुड़ेंगे।

इससे उन्हें एनडीआईएस और इसके काम करने के तरीके के बारे में जानने में सहायता मिलेगी।



और हम पूरे ऑस्ट्रेलिया-भर में विभिन्न समुदायों के लोगों के साथ जुड़ेंगे।

इनमें ये लोग शामिल हैं:



- प्रथम राष्ट्र समुदायों के लोग



- अंग्रेज़ी के अतिरिक्त अन्य भाषाओं का प्रयोग करने वाले लोग।



इसमें अलग-अलग **संस्कृतियों** और पृष्ठभूमियों से आने वाले लोग भी शामिल हैं।

आपकी संस्कृति:

- आपका जीवन जीने का तरीका और आपके विश्वास हैं
- यह है कि आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है।



और इसमें **एलजीबीटीआईक्यूए+** समुदायों के लोग शामिल हैं।



एलजीबीटीआईक्यूए अक्षर स्त्री-समलैंगिक, पुरुष-समलैंगिक, उभयलैंगिक, पारलैंगिक, अंतरलैंगिक, क्वियर या प्रश्नकर्ता और अलैंगिक लोगों के लिए हैं।

'+' उन लोगों के लिए है जो एलजीबीटीआईक्यूए+ समुदाय का हिस्सा हैं, लेकिन वे अपने बारे में इस सूची से किसी एक शब्द का उपयोग करके बात नहीं करते हैं।

आप क्या उम्मीद कर सकते/सकती हैं?

आप हमसे समय पर काम पूरा किए जाने की उम्मीद कर सकते/सकती हैं, जिसमें शामिल है:



- निर्णय लेना



- आपको जानकारी देना



- निर्णय की समीक्षा करना।



आगे के पृष्ठों में हमने समझाया है कि:

- हम क्या करेंगे
- हमें कितने दिन लगेंगे।

एनडीआईएस के साथ आरंभ करना



हम क्या करेंगे	इन कार्यों को करने में हमें लगने वाले अधिकतम दिन
हम यह तय करेंगे कि एनडीआईएस का उपयोग कौन कर सकता है	21 दिन
यदि हम लोगों को जानकारी देने के लिए कहते हैं, तो हम इसे तैयार करने के लिए समय देंगे	90 दिन
अधिक जानकारी मिलने के बाद यह तय करेंगे कि एनडीआईएस का उपयोग कौन कर सकता है	14 दिन

योजना बनाना



हम क्या करेंगे	इन कार्यों को करने में हमें लगने वाले अधिकतम दिन
आपकी योजना बनाना आरंभ करना	21 दिन
योजना को स्वीकृति देना	56 दिन
7 वर्ष से कम आयु के बच्चे/बच्ची के लिए योजना को स्वीकृति करना	56 दिन
जब आपकी योजना को स्वीकृति मिल जाती है, तो आपसे पूछना कि क्या आप अपनी योजना शुरू करने के बारे में मुलाकात करना चाहते/चाहती हैं	यथाशीघ्र
यदि आप चाहें, तो आपकी योजना आरंभ करने के लिए आपके साथ मुलाकात करना	28 दिन
आपकी स्वीकृत योजना की प्रति आपको देना	7 दिन

योजना का पुनराकलन या आपकी योजना में परिवर्तन करना



जब हम **योजना का पुनराकलन** करते हैं, तो हम यह देखने के लिए आपकी योजना की जांच करते हैं कि क्या बदले जाने की आवश्यकता है।

आप योजना के पुनराकलन के लिए निवेदन कर सकते/सकती हैं। या हम इसके लिए पूछ सकते हैं।

हम क्या करेंगे	इन कार्यों को करने में हमें लगने वाले अधिकतम दिन
योजना की समीक्षा आरंभ करने की व्यवस्था करना	योजना के पुनराकलन की तिथि से 56 दिन पहले
आपके निवेदन के अनुसार योजना की समीक्षा करने का निर्णय लेना	आपके निवेदन करने के 21 दिन बाद
आपके निवेदन के अनुसार योजना का पुनराकलन करना	इसके लिए हमारी सहमति दिए जाने के 28 दिन बाद
यदि आप हमसे अपनी योजना के छोटे हिस्सों को बदलने के लिए कहें, तो इस बारे में निर्णय लेना या यदि हमें निर्णय लेने के लिए और अधिक समय चाहिए, तो आपको इसके बारे में बताना	21 दिन
आपको बताने के बाद कि हमें और अधिक समय की आवश्यकता है, यह तय करना कि क्या आपकी योजना के छोटे हिस्सों में परिवर्तन किया जाना चाहिए	28 दिन
आपको बताने के बाद कि हमें और अधिक समय की आवश्यकता है, यह तय करना कि क्या आपकी योजना के बड़े हिस्सों में परिवर्तन किया जाना चाहिए	50 दिन
योजना में परिवर्तन करने के बाद इसकी प्रति आपको देना	7 दिन

अपने निर्णयों की समीक्षा करना



हम क्या करेंगे	इन कार्यों को करने में हमें लगने वाले अधिकतम दिन
अपने निर्णयों की समीक्षा करना, यदि हमें इसकी आवश्यकता हो	60 दिन
कुछ परिवर्तन करना, जब **Administrative Appeals Tribunal (AAT) [प्रशासनिक अपील न्यायाधिकरण (एएटी)]** हमें इसके लिए कहे। एएटी (AAT) सरकारी निर्णयों की समीक्षा करता है।	28 दिन

नामांकित व्यक्ति का उपयोग करना



कुछ लोगों के लिए एक **नामांकित व्यक्ति** होता है।



आपका नामांकित व्यक्ति वह होता है जिसका आप इन कार्यों के लिए चयन करते/करती हैं:

- ऐसे निर्णय लेना, जो आप न ले सकें
- आपके लिए ऐसे काम करना, जिन्हें आप स्वयं न कर सकें।



कभी-कभी हमें नामांकित व्यक्ति को रद्द करने की आवश्यकता होती है।



हम इसे 14 दिनों के अंदर करेंगे, जब:

- आप हमसे इसका निवेदन करते/करती हैं
- आपका नामांकित व्यक्ति हमसे इसका निवेदन करता है।

हमारे सेवा केंद्र को कॉल करना



हम 80% कॉलों का उत्तर 1 मिनट के अंदर देंगे।

शिकायत करना



जब आप **शिकायत** करते/करती हैं, तो आप किसी को सूचित करते/करती हैं कि कुछ:

- गलत हो गया है
- ठीक से काम नहीं कर रहा है।



जब कोई शिकायत करता है, तो हम 21 दिनों के अंदर अधिकांश समस्याओं को हल कर देंगे।



लेकिन कुछ समस्याओं को हल करने में अधिक समय लग सकता है।

हम क्या करेंगे	इन कार्यों को करने में हमें लगने वाले अधिकतम दिन
हमारे पास आपकी शिकायत मिलने के बारे में आपको सूचित करना	1 दिन
हमारे पास आपकी शिकायत मिलने के बाद आपसे संपर्क करना	2 दिन
यदि हम कर सकें, तो आपकी शिकायत का समाधान करना	21 दिन

हमें यह कैसे पता चलेगा कि यह अधिकार-पत्र काम कर रहा है?



यदि हम समय पर सेवाएँ प्रदान कर पाएँ, तो इससे हमें पता चल जाएगा कि यह अधिकार-पत्र काम कर रहा है।



हम लोगों से पूछेंगे कि वे हमारे काम के प्रदर्शन बारे में कैसा सोचते हैं।



हम प्रत्येक 3 महीनों में एक सर्वेक्षण का उपयोग करके लोगों से पूछेंगे कि वे क्या सोचते हैं।



हम साझा करेंगे कि हमने पृष्ठ **21–23** पर समझाए गए लक्ष्यों को किस स्तर तक हासिल कर लिया है।



हम इस जानकारी को अपनी त्रैमासिक रिपोर्ट में शामिल करेंगे।

और हम इसे विकलांगता मंत्रियों के साथ साझा करेंगे।



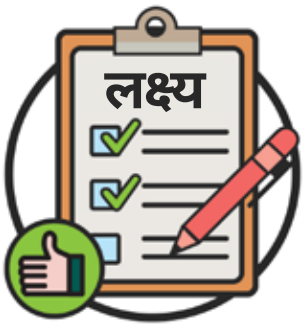
आपको हमारी वेबसाइट पर त्रैमासिक रिपोर्ट का पढ़ने में आसान संस्करण मिल सकता है।

www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports



प्रत्येक वर्ष **Commonwealth Ombudsman (राष्ट्रमंडल लोकपाल)** भी एक रिपोर्ट लिखेंगे।

राष्ट्रमंडल लोकपाल उन लोगों की सहायता करते हैं, जिन्होंने सरकारी सेवाओं के बारे में शिकायत की थी।



आपके लिए अपने लक्ष्यों की दिशा में काम करना आसान होगा।



आपकी योजना बनाने के लिए आपके लक्ष्यों का उपयोग किया गया था।

आपके लक्ष्य उन बातों के बारे में भी होने चाहिए, जिनकी ओर काम करने के लिए आप इनकी सहायता चाहते/चाहती हैं:

- एनडीआईएस
- अन्य समर्थन और सेवाएँ।



उदाहरण के लिए, आपका लक्ष्य नौकरी ढूंढना और उसे बनाए रखना हो सकता है।



अगर आप हमें प्रतिक्रिया देते/देती हैं, तो हम आपकी बात सुनेंगे।



हम ऐसा मानते हैं कि हम अपने समुदाय में विकलाँगता-ग्रस्त लोगों के लिए वास्तव में अंतर ला सकते हैं।



यह संभव हो पाएगा, यदि हम:

- अच्छा काम करते हैं
- वे कार्य करते हैं जिन्हें करने के लिए हमने इस Participant Service Charter (प्रतिभागी सेवा अधिकार-पत्र) में कहा है।



हम समय-समय पर अधिकार-पत्र को अपडेट करेंगे।



अपडेट करने के बाद हम अधिकार-पत्र को अपनी वेबसाइट पर साझा करेंगे।

हमें अपने विचारों के बारे में कैसे बताएँ



हम आपके विचार जानना चाहते हैं।



यदि आप हमारी सेवाओं से खुश हैं, तो आप हमें बता सकते/सकती हैं।



या यदि आपको कोई समस्या थी, तो आप हमें इसके बारे में भी बता सकते/सकती हैं।



आप एनडीआईएस की वेबसाइट पर फीडबैक फॉर्म भर सकते/सकती हैं।

www.ndis.gov.au



आप हमें ईमेल भेज सकते/सकती हैं।

feedback@ndis.gov.au



आप हमें कॉल कर सकते/सकती हैं।

1800 800 110



आप हमारे एनडीआईएस कार्यालयों में व्यक्तिगत रूप से हमें बता सकते/सकती हैं। हमारी वेबसाइट पर हमारे कार्यालयों की सूची उपलब्ध है।

www.ndis.gov.au/contact/locations

यदि आपको कोई समस्या है



यदि आप शिकायत करते/करती हैं, तो हम आपकी बात सुनेंगे।



हम आपको बताएँगे कि आपकी शिकायत पर काम कैसे चल रहा है।



और यदि हमें लगता है कि आपको शारीरिक नुकसान का खतरा हो सकता है, तो हम तुरंत आपकी सहायता करेंगे।

यदि आप अपनी शिकायत के बारे में खुश नहीं हैं



यदि आप एनडीआईए की समीक्षा से सहमत नहीं होते/होती हैं, तो आप राष्ट्रमंडल लोकपाल से संपर्क कर सकते/सकती हैं।



आप उन्हें कॉल कर सकते/सकती हैं।

1300 362 072



आप उनकी वेबसाइट पर जा सकते/सकती हैं।

www.ombudsman.gov.au

यदि आप किसी निर्णय से खुश नहीं हैं



यदि आप हमारे किसी निर्णय से खुश नहीं हैं, तो आप हमें इसकी समीक्षा करने के लिए कह सकते/सकती हैं।



हमारे द्वारा निर्णय लिए जाने के 3 महीनों के अंदर आपको यह करने की आवश्यकता होगी।



यदि आप एनडीआईए की समीक्षा से सहमत नहीं हैं, तो आप AAT (एएटी) से निर्णय की समीक्षा करने के लिए कह सकते/सकती हैं।



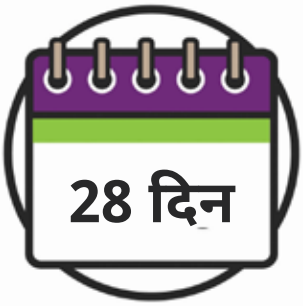
आप एएटी (AAT) को कॉल कर सकते/सकती हैं।

1800 228 333



आप उनकी वेबसाइट के माध्यम से उनके साथ संपर्क कर सकते/सकती हैं।

www.aat.gov.au



हमारे द्वारा निर्णय लिए जाने के 28 दिनों के अंदर आपको यह करने की आवश्यकता होगी।

NDIS Quality and Safeguards Commission (एनडीआईएस गुणवत्ता एवं रक्षोपाय आयोग)



NDIS Quality and Safeguards Commission (NDIS Commission) [एनडीआईएस गुणवत्ता एवं रक्षोपाय आयोग (एनडीआईएस आयोग)] यह सुनिश्चित करता है कि एनडीआईएस में भाग लेने वाले विकलांगता-ग्रस्त लोग:

- सुरक्षित रहते हैं
- अच्छी सेवाएँ प्राप्त करते हैं।



आप अपने समर्थनों और सेवाओं के बारे में शिकायत कर सकते/सकती हैं।



उदाहरण के लिए, यदि आपके समर्थन अच्छे या सुरक्षित नहीं हैं, तो आप शिकायत कर सकते/सकती हैं।



आप शिकायत करने के लिए एनडीआईएस आयोग को कॉल कर सकते/सकती हैं।

1800 035 544



यदि आप अंग्रेज़ी के अलावा किसी अन्य भाषा का उपयोग करते/करती हैं, तो आप अनुवाद और दुभाषिया सेवा (टीआईएस) [Translating and Interpreting Service (TIS)] को कॉल कर सकते/सकती हैं।

131 450

National Relay Service

यदि आपको बोलने या सुनने में परेशानी होती है, तो आप National Relay Service (राष्ट्रीय रिले सेवा) को कॉल कर सकते/सकती हैं।

133 677



आप TTY (टीटीवाई) का उपयोग भी कर सकते/सकती हैं।

133 677



आप एनडीआईएस आयोग की वेबसाइट पर भी शिकायत कर सकते/सकती हैं।

www.ndiscommission.gov.au

हमसे संपर्क करें

इस अधिकार-पत्र के बारे में और अधिक जानकारी के लिए हमसे संपर्क करें।



आप हमारी वेबसाइट पर जा सकते/सकती हैं।

www.ndis.gov.au



आप हमें कॉल कर सकते/सकती हैं।

1800 800 110



आप हमें ईमेल भेज सकते/सकती हैं।

enquiries@ndis.gov.au



आप हमें पत्र लिख सकते/सकती हैं।

National Disability Insurance Agency
GPO Box 700
Canberra ACT 2601

आप अपने इन स्थानीय कार्यालयों में जा सकते/सकती हैं:



- एनडीआईएस कार्यालय



- स्थानीय क्षेत्र समन्वयक कार्यालय



- आरंभिक बचपन हस्तक्षेप कार्यालय।

आप हमें फेसबुक पर फॉलो कर सकते/सकती हैं।

www.facebook.com/NDISAus

आप हमें ट्विट्टर पर फॉलो कर सकते/सकती हैं।

@NDIS



आप हमारी वेबसाइट की ऊपरी तरफ हमारी वेबचैट सुविधा का उपयोग करके हमसे ऑनलाइन बात कर सकते/सकती हैं।

www.ndis.gov.au



यदि आप अंग्रेज़ी के अलावा किसी अन्य भाषा का उपयोग करते/करती हैं, तो आप अनुवाद और दुभाषिया सेवा (टीआईएस) [Translating and Interpreting Service (TIS)] को कॉल कर सकते/सकती हैं।

131 450

यदि आपकी बोलने या सुनने की क्षमता में खामी है, तो आप इन्हें कॉल कर सकते/सकती हैं:



टीटीवाई

1800 555 677



स्पीक एंड लिसन

1800 555 727

National Relay Service

राष्ट्रीय रिले सेवा

133 677

www.relayservice.gov.au

शब्द सूची

यह सूची समझाती है कि इस दस्तावेज में **बोल्ड** शब्दों का क्या अर्थ है।



Administrative Appeals Tribunal (AAT) [प्रशासनिक अपील न्यायाधिकरण (एएटी)]

एएटी (AAT) सरकारी निर्णयों की समीक्षा करता है।



Commonwealth Ombudsman (राष्ट्रमंडल लोकपाल)

राष्ट्रमंडल लोकपाल उन लोगों की सहायता करते हैं, जिन्होंने सरकारी सेवाओं के बारे में शिकायत की थी।



शिकायत

जब आप शिकायत करते/करती हैं, तो आप किसी को सूचित करते/करती हैं कि कुछ:

- गलत हो गया है
- ठीक से काम नहीं कर रहा है।



संलग्न होना

जब हम आपके साथ जुड़ते हैं, तो हम आपको अपनी आवश्यकता के समर्थनों और सेवाओं की खोज करने में सहायता देते हैं।



संस्कृति

आपकी संस्कृति:

- आपका जीवन जीने का तरीका और आपके विश्वास हैं
- यह है कि आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है।



विविधता

लोगों को विविधता ही एक-दूसरे से अलग बनाती है।



सशक्त बनाना

जब हम सशक्त बनाते हैं, तो हम आपकी इच्छानुसार आपको अपना जीवन जीने में सहायता देते हैं।

हम आपको जानकारी की खोज और उसका उपयोग करने में सहायता देते हैं।



प्रतिक्रिया

जब आप प्रतिक्रिया देते/देती हैं, तो आप किसी को यह बताते/बताती हैं कि:

- वे क्या काम अच्छी तरह से करते हैं
- कौन से कार्यों को ठीक तरह से किए जाने की आवश्यकता है।



एलजीबीटीआईक्यूए+

एलजीबीटीआईक्यूए अक्षर स्त्री-समलैंगिक, पुरुष-समलैंगिक, उभयलैंगिक, पारलैंगिक, अंतरलैंगिक, क्वियर या प्रश्नकर्ता और अलैंगिक लोगों के लिए हैं।

'+' उन लोगों के लिए है जो एलजीबीटीआईक्यूए+ समुदाय का हिस्सा हैं, लेकिन वे अपने बारे में इस सूची में से किसी शब्द का उपयोग करके बात नहीं करते हैं।



एनडीआईएस गुणवत्ता एवं रक्षोपाय आयोग (एनडीआईएस आयोग)

एनडीआईएस गुणवत्ता एवं रक्षोपाय आयोग (एनडीआईएस आयोग) यह सुनिश्चित करता है कि एनडीआईएस में भाग लेने वाले विकलांगता-ग्रस्त लोग:

- सुरक्षित रहते हैं
- अच्छी सेवाएँ प्राप्त करते हैं।

नामांकित व्यक्ति



आपका नामांकित व्यक्ति वह होता है जिसका आप इन कार्यों के लिए चयन करते/करती हैं:

- आपकी ओर से निर्णय लेना
- आपके लिए ऐसे काम करना, जिन्हें आप स्वयं न कर सकें।



प्रतिभागी

प्रतिभागी एनडीआईएस में भाग लेने वाले विकलाँगता-ग्रस्त लोग होते हैं।

योजना का पुनराकलन



जब हम योजना का पुनराकलन करते हैं, तो हम यह देखने के लिए आपकी योजना की जांच करते हैं कि क्या बदले जाने की आवश्यकता है।

आप योजना के पुनराकलन के लिए निवेदन कर सकते/सकती हैं। या हम इसके लिए पूछ सकते हैं।



सम्मानजनक

जब हम सम्मानजनक होते हैं, तो हम आपके साथ एक व्यक्ति-विशेष के रूप में व्यवहार करते हैं।



उत्तरशील

जब हम उत्तरशील होते हैं, तो हम आपकी आवश्यकताओं के साथ आपकी सहायता करेंगे।



अधिकार

अधिकार इस बारे में नियम होते हैं कि सभी के साथ निष्पक्षता और समानता के साथ व्यवहार कैसे किया जाना चाहिए।



पारदर्शी

जब हम पारदर्शी होते हैं, तो हम अपनी जानकारी और निर्णयों को समझना आसान बनाते हैं।

सूचना सुगमता समूह (Information Access Group) ने स्टॉक फोटोग्राफी और कस्टम चित्रों का उपयोग करके यह पढ़ने में आसान (Easy Read) दस्तावेज बनाया है। अनुमति के बिना चित्रों का पुनरुपयोग नहीं किया जा सकता है। चित्रों के बारे में किसी भी पूछताछ के लिए, कृपया यहाँ जाएँ: **www.informationaccessgroup.com**। कार्य सँख्या 4971 का संदर्भ दें।

ndis

ndis.gov.au

DA0498 – Easy Read Participant Service Charter – October 2022