



# استراتژی تنوع فرهنگی و زبانی

## برنامه عملیاتی

2024-2028

فارسی | Farsi

## تصدیق کشور

NDIA مردم بومی و جزیره‌نشینان تنگه تورس این کشور و نگهبانان سنتی سرزمین‌هایی را که موسسه ما در سراسر آن کسب و کار دارد را تصدیق می‌کند.

ما به متولیان زمینی که در آن کار می‌کنیم و همچنین به اجداد و بزرگان آنها، در گذشته، حال و نو ظهور، احترام می‌گذاریم.

NDIA متعهد به ارج نهادن به روابط فرهنگی و معنوی منحصر به فرد مردم بومی و جزیره‌نشینان تنگه تورس با زمین، آب، دریاها و سهم غنی آنها در جامعه است.

# استراتژی تنوع فرهنگی و زبانی

## برنامه عملیاتی 2024 - 2028

### فهرست

4	معرفی
4	برنامه عملیاتی
5	بررسی اجمالی
7	1. زیر ساخت
14	2. توانمندی کارکنان
20	3. ارتباطات در دسترس
26	4. بازارها
31	5. داده ها
34	6. پشتیبانی خارج از مرکز

## معرفی

آژانس ملی بیمه معلولیت (NDIA) متعهد به بهبود نتایج برای افراد دارای معلولیت با پیشینه های فرهنگی و زبانی متنوع (CALD) است.

این نتایج عبارتند از:

- افزایش دسترسی و مشارکت در طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS)
- افزایش استفاده از طرح های NDIS
- تجربه بهتر با NDIS، از جمله روندها، سیستم ها و کارکنان آن.

استراتژی جدید تنوع فرهنگی و زبانی 2024 - 2028 (استراتژی) و برنامه عملیاتی از طریق طراحی مشترک با افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD از جمله شرکت کنندگان NDIS، خانواده های آنها و مراقبان آنها، سازمان های غیر دولتی مادر، سازمان های نماینده معلولان و ارائه دهندگان خدمات ایجاد شد.

این برنامه عملیاتی، از اجرا، گزارش، نظارت و ارزیابی [استراتژی](#) پشتیبانی می کند.

## برنامه عملیاتی

این برنامه عملیاتی با گروه مشاوره خارجی (EAG) NDIA تهیه شده است. این برنامه NDIA را در مورد چگونگی دستیابی به اهداف استراتژی در 6 حوزه اولویت هدایت می کند.

1. زیر ساخت
2. توانمندی کارکنان
3. ارتباطات در دسترس
4. بازارها
5. داده ها
6. تماس با ما.

هدف برنامه عملیاتی عبارت است از:

- **هدایت اجرای اقدامات NDIA** که در مدت طراحی مشترک استراتژی ایجاد شد

- **ارائه یک چارچوب روشن** برای نظارت، یادگیری و ارزیابی فعالیت های مربوط به استراتژی
- **ارتقای پاسخگویی و شفافیت** برای NDIA برای انجام اقدامات موجود در استراتژی.

استراتژی و برنامه اقدام به هدف ایجاد یک NDIS فراگیر و فرهنگی پاسخگو در راستای اهداف استراتژی معلولیت استرالیا 2021-2031 کمک خواهد کرد.

NDIA به روزرسانی های منظمی را برای EAG، بخش CALD و جوامع ارائه می کند تا پیشرفت را نشان دهد. این شامل موارد زیر است:

- **گزارش های پیشرفت سالانه** که پیشرفت در جهت اقدامات و نتایج استراتژی را مشخص می کند. این گزارش ها اطلاعات به روز را درباره معیارهای پیشرفت در برنامه اقدام و گزارشهای مربوطه ارائه می کنند.
- **اطلاعات به روز در خصوص پیشرفت در اواسط سال** که یک نمای کلی از پیشرفت در برابر هر اقدام را ارائه می دهد.

اطلاعات در مورد نحوه اداره، گزارش و نظارت بر برنامه اقدام در [سند راهبرد](#) ارائه شده است.

استراتژی و برنامه عملیاتی توسط یک چارچوب نظارت، ارزیابی و یادگیری پشتیبانی خواهد شد. این یک سند داخلی است که رویکردی دقیق برای اجرا و گزارش NDIA ارائه می دهد.

## بررسی اجمالی

برنامه عملیاتی از اصطلاحات زیر استفاده می کند.

- **هدف:** نتیجه بلندمدتی که NDIA می خواهد به آن دست یابد.
- **اقدام:** آنچه که NDIS برای رسیدن به هدف انجام خواهد داد.
- **دست آورد:** نتیجه یا تأثیری که انتظار می رود از اقدام به دست بیاید.
- **معیار پیشرفت:** چگونه NDIA موفقیت و پیشرفت را اندازه گیری می کند.

معیار پیشرفت در برنامه اقدام از چارچوب های زمانی زیر استفاده می کند.

- **کوتاه مدت:** 0-2 سال.

- میان مدت: 3-4 سال.

- بلند مدت: +5 سال.

3 نوع معیار پیشرفت وجود دارد.

- **معیارهای کیفیت:** به عنوان مثال، بازخورد در مورد تجربه شرکت کنندگان.

- **معیارهای عملکرد:** به عنوان مثال، افزایش تعداد شرکت کنندگان CALD.

- **فعالیت های نقطه عطف:** به عنوان مثال، انتشار دستورالعمل ها.

همزمان با اجرای استراتژی، معیارهای پیشرفت اصلاح و به روز خواهند شد. این تغییرات منعکس کننده بینش های جدید برای پیگیری و ارتباط بهتر پیشرفت هستند. معیارهای پیشرفت باید برای جوامع و شرکت کنندگان CALD مرتبط و معنادار باشند.

معیارها (یا خطوط مبنا) برای معیارهای پیشرفت در اولین گزارش پیشرفت سالانه منتشر خواهد شد. سپس گزارش دهی مداوم با ارجاع به این معیارها انجام می شود. در صورتیکه داده های مربوط به معیارهای پیشرفت جمع آوری می شود، این اطلاعات در سال اول اجرای استراتژی ایجاد می شود.

# 1. زیر ساخت

## هدف 1

NDIA از تعاریف طراحی مشترک و توافق شده «ایمنی فرهنگی» و «خدمات فرهنگی مناسب و پاسخگو» استفاده می‌کند.

## اقدام 1

همکاری با جوامع معلولین CALD، شرکا، ارائه دهندگان خدمات و کمیسیون NDIS برای تعریف «ایمنی فرهنگی» و «خدمات فرهنگی مناسب و پاسخگو»

## کوتاه مدت

دست آورد

در مورد تعریفی از "ایمنی فرهنگی" و "خدمات فرهنگی مناسب و پاسخگو" با جوامع معلولین CALD، شرکا و ارائه دهندگان توافق شده است.

مقیاس پیشرفت

تعاریف "ایمنی فرهنگی" و "خدمات فرهنگی مناسب و پاسخگو" توسط این بخش تایید شده است.

## میان مدت

دست آوردها

- دستورالعمل‌ها، رویه‌ها و خدمات NDIS منعکس کننده رویکردهای فرهنگی ایمن، مناسب و پاسخگو هستند.
- کارکنان و شرکای NDIS درک بیشتری از "ایمنی فرهنگی" و "خدمات فرهنگی مناسب و پاسخگو" دارند.

## مقیاس پیشرفت

تعداد پیشرفت‌هایی که در دستورالعمل‌ها، رویه‌ها و خدمات NDIS انجام شده است تا «ایمنی فرهنگی» و «خدمات فرهنگی مناسب و پاسخگو» را در بر بگیرد.

## هدف 2

خط‌مشی‌ها، رویه‌ها و سیستم‌های NDIS دسترسی عادلانه به NDIS و استفاده از طرح‌ها را برای افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD امکان‌پذیر می‌سازد.

## اقدام 2

بررسی و به‌روزرسانی دستورالعمل‌های عملیاتی NDIS برای اطمینان از همه‌گیری آنها، ایمن بودن آنها از نظر فرهنگی و تشخیص نیازهای فرهنگی و زبانی شرکت‌کنندگان (بر اساس نتایج اقدام 1).

### کوتاه مدت

#### دست آورد

دستورالعمل‌های عملیاتی NDIS برای اطمینان از فراگیر بودن، ایمن بودن و شناسایی نیازهای فرهنگی شرکت‌کنندگان، بازبینی و به‌روزرسانی می‌شوند.

### مقیاس پیشرفت

تعداد و درصد دستورالعمل‌های شناسایی، بازبینی و به‌روزرسانی شده برای شناخت نیازهای فرهنگی و زبانی شرکت‌کنندگان.

### میان مدت

#### دست آورد

دستورالعمل‌های عملیاتی NDIS فراگیر هستند، از نظر فرهنگی ایمن هستند و نیازهای فرهنگی شرکت‌کنندگان را تشخیص می‌دهند.



## مقیاس پیشرفت

تعداد و درصد دستورالعمل‌هایی که همه شمول و از نظر فرهنگی امن هستند و نیازهای فرهنگی شرکت‌کنندگان را تشخیص می‌دهند.

## اقدام 3

توسعه و ارائه راهنمایی به برنامه ریزان برای بهبود درک آنها از حمایت‌های مورد نیاز شرکت‌کنندگان CALD. این باید شامل موارد زیر باشد:

- در صورتی که زبان یا فرهنگ به عنوان یک مانع شناخته شوند، از شرکت‌کنندگان CALD در اجرای طرح پشتیبانی کند
- در دسترس بودن منابع به زبان مورد نظر برای شرکت‌کنندگان CALD
- بودجه بیشتر برای مشارکت اجتماعی و جامعه برای شرکت‌کنندگان CALD
- افزایش استفاده از روش‌های ارتباطی که از نظر فرهنگی و زبانی قابل دسترسی هستند.

## کوتاه مدت

### دست آورد

برنامه ریزان برای بهبود درک خود از پشتیبانی‌های مورد نیاز شرکت‌کنندگان CALD، دانش و دسترسی به منابع و مشاوره دارند.

### معیارهای پیشرفت

- منابع و راهنمایی‌های مناسب برای برنامه ریزان تهیه و منتشر شده است.
- برنامه ریزان درک بیشتری از نحوه دسترسی و استفاده از منابع و راهنمایی‌های نشان می‌دهند.

## میان مدت

### دست آوردها

- شرکت کنندگان CALD به منابع به زبان خودشان (از جمله در مرحله پیش دسترسی، قبل از برنامه ریزی جلسات و برنامه های شرکت کننده به زبان خودش) دسترسی دارند.
- شرکت کنندگان CALD همزمان با اجرای طرح، زمانی که زبان به عنوان یک مانع شناخته می شود (از جمله هماهنگی پشتیبانی) به پشتیبانی دسترسی پیدا می کنند.
- شرکت کنندگان CALD به بودجه بیشتری برای مشارکت اجتماعی و در جامعه دسترسی دارند.
- محتوا و کانال های ارتباطی از نظر فرهنگی و زبانی در دسترس هستند.

### معیارهای پیشرفت

- تعداد و درصد شرکت کنندگان CALD:
  - که در طول مسیر NDIS خود به اطلاعات به زبان خود دسترسی دارند (از جمله قبل از برنامه ریزی جلسات، پس از برنامه ریزی جلسات و برنامه های NDIS به زبان خودشان).
  - با موانع زبانی شناسایی شده (از جمله غیر زبانی) که با اجرای طرح، از جمله هماهنگی پشتیبانی، به پشتیبانی دسترسی دارند.
  - بودجه برای مشارکت اجتماعی و در جامعه و تعداد ساعات تامین مالی شده دارند.
  - که تجربه مثبتی از نحوه ارتباط و تعامل برنامه ریزان را گزارش می دهند (خواه از نظر فرهنگی و یا از لحاظ زبان قابل دسترسی باشند).
- افزایش استفاده از طرح برای شرکت کنندگان CALD.

## 4 اقدام

توسعه و انتشار رهنمودهایی که به کارکنان و شرکای NDIS کمک می کند تا از پناهندگان و مهاجران تازه وارد از طریق فرآیند درخواست NDIS به شیوه ای مناسب از نظر فرهنگی و به موقع حمایت کنند.

## کوتاه مدت

### دست آورد

کارکنان و شرکای NDIS دسترسی به رهنمودها را افزایش داده‌اند که آنها را قادر می‌سازد تا از پناهندگان و مهاجران تازه وارد از طریق فرآیند درخواست NDIS به شیوه‌ای مناسب از نظر فرهنگی و به موقع حمایت کنند.

### مقیاس پیشرفت

رهنمودهای مناسب برای کارکنان و شرکای NDIS تهیه و منتشر شده است.

## میان مدت

### دست آوردها

- پناهندگان و مهاجران تازه وارد درک و توانایی بیشتری از NDIS دارند.
- سازمان‌های دولتی مربوطه درک نحوه حمایت از پناهندگان و مهاجران تازه وارد برای دسترسی به NDIS را افزایش داده‌اند.

### مقیاس پیشرفت

تعداد و درصد پناهندگان و مهاجران تازه وارد:

- کسانی که برای NDIS درخواست می‌دهند
- کسانی که به NDIS دسترسی پیدا می‌کنند
- کسانی که تجربه مثبتی از روند درخواست NDIS را گزارش می‌کنند.

## 5 اقدام

همکاری با سازمان‌های دولتی برای حمایت بهتر از پناهندگان و مهاجران تازه وارد برای دسترسی به NDIS. این ممکن است شامل استفاده از اطلاعات معاینات پزشکی و اسناد پشتیبان تکمیل‌شده قبل از ورود برای کمک به شناسایی مؤثرتر افراد دارای معلولیت باشد.

## کوتاه مدت

### دست آوردها

- سازمان‌های دولتی و ذینفعان مربوطه برای بهبود دسترسی NDIS برای پناهندگان و مهاجران تازه وارد با یکدیگر همکاری می‌کنند.
- یک رویکرد به روز وجود دارد که دسترسی به NDIS را برای پناهندگان و مهاجران تازه وارد بهبود می‌بخشد.

### مقیاس پیشرفت

یک برنامه تعاملی که شامل فعالیت‌هایی با سازمان‌های دولتی مرتبط و سایر ذینفعان است تکمیل و در حال انجام است.

## میان مدت

### دست آوردها

- پناهندگان و مهاجران تازه وارد ارزیابی‌های تکمیل شده قبل از ورود و مدارک پشتیبان را هنگام درخواست برای دسترسی به NDIS به رسمیت می‌شناسند.
- سازمان‌های دولتی مربوطه درک نحوه حمایت از پناهندگان و مهاجران تازه وارد برای دسترسی به NDIS را افزایش داده‌اند.

### مقیاس پیشرفت

تعداد و درصد پناهندگان و مهاجران تازه وارد که برای NDIS درخواست داده و با موفقیت به آن دسترسی دارند.

## هدف 3

فرآیندهای ارتباطی NDIS با جوامع و شرکت کنندگان CALD از نظر فرهنگی متناسب، موثر و شفاف هستند و باعث افزایش اعتماد می‌شوند.

## اقدام 6

همکاری با کمیسیون NDIS برای توسعه و اجرای فرآیندها و دستورالعمل‌ها. اینها به افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD کمک می‌کنند تا بازخورد و تجدیدنظر در تصمیمات NDIS را به روش‌های ایمن و قابل دسترس از نظر فرهنگی ارائه دهند.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

تحقیقات با کیفیت بالا به توسعه راهنمایی در مورد مکانیسم‌های بازخورد مناسب و فرآیندهای تجدیدنظر برای تصمیم‌گیری‌ها برای افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD کمک می‌کند.

#### مقیاس پیشرفت

فرآیندهای بازخورد و درخواست تجدیدنظر مناسب برای افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD شناسایی، توسعه یافته و اجرا شده است.

### میان مدت

#### دست آورد

فرآیندهای بازخورد از نظر فرهنگی ایمن و قابل دسترسی برای افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD هستند.

#### مقیاس پیشرفت

افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD تجربه بهتری را در فرآیند بازخورد و درخواست‌های مربوط به امنیت فرهنگی و دسترسی گزارش می‌دهند.

## 2. توانمندی کارکنان

### هدف 4

کارکنان و شرکای NDIS نیازهای فرهنگی و زبانی شرکت کنندگان و اینکه چگونه این نیازها ممکن است بر حمایت های مربوط به معلولیت آنها تأثیر بگذارد را درک می کنند و به آنها پاسخ می دهند.

### اقدام 7

همکاری با جوامع CALD، سازمان های دولتی (از جمله کمیسیون NDIS) و سازمان های غیردولتی برای ارائه یک برنامه آموزشی مداوم به کارکنان و شرکای NDIS. این برنامه برای بهبود آگاهی فرهنگی و زبانی (از جمله ناشنویان، نابینا/ ناشنویان و کم شنوایان) و توانایی ارائه تعاملات ایمن، مؤثر، معنادار و مناسب با افراد دارای پیشینه CALD کار خواهد کرد.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

جوامع مربوطه CALD، کمیسیون NDIS، سازمان های دولتی و سازمان های غیردولتی با هم کار می کنند و یک برنامه آموزشی مستمر را بوجود می آورند.

#### معیارهای پیشرفت

- جوامع مربوطه و سایر ذینفعان شناسایی، فهرست شده و به کار گرفته می شوند.
- یک برنامه آموزشی ایجاد و به کارکنان و شرکای NDIS ارائه می شود.

### میان مدت

#### دست آورد

تعداد و درصد کارکنان NDIS که گزارش دادند آگاهی فرهنگی و زبانی، درک و توانایی تعامل به روشی امن، مؤثر و مناسب از نظر فرهنگی بهبود یافته است.

## معیارهای پیشرفت

- تعداد و درصد کارکنان و شرکای NDIS که:
  - برنامه آموزشی را تکمیل کنند.
  - افزایش آگاهی فرهنگی و زبانی، درک و توانایی برای تعامل فرهنگی به شیوه ای امن، مؤثر، معنادار و مناسب را گزارش کنند
- شرکت کنندگان CALD گزارش کنند که در تعامل با کارکنان NDIS، آگاهی فرهنگی و زبانی افزایش یافته است.

## اقدام 8

حمایت از فرصت های شغلی برای افراد دارای پیشینه CALD (از جمله افراد دارای معلولیت) در NDIA برای بهبود نمایندگی در همه سطوح.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

فرصت های شغلی (از جمله پیشرفت) برای کارکنان CALD شناسایی و بررسی می شوند.

#### مقیاس پیشرفت

توسعه و اجرای طرح اشتغال برای کارکنان CALD.

### میان مدت

#### دست آورد

NDIA تنوع جامعه را از طریق افزایش تعداد و درصد کارکنان از پیشینه CALD نشان می دهد.

#### مقیاس پیشرفت

افزایش تعداد و درصد کارکنان با پیشینه CALD شاغل در NDIA (از جمله افراد دارای معلولیت)، بر اساس سطح و سابقه CALD.

## هدف 5

کارکنان و شرکای NDIS از اقدامات ایمنی فرهنگی و آسیب‌دیدگی در همه فعالیت‌ها استفاده می‌کنند.

## اقدام 9

همکاری با جوامع CALD، سازمان‌های دولتی (از جمله کمیسیون NDIS) و سازمان‌های غیردولتی برای ایجاد آموزش و تعلیم در مورد ایمنی فرهنگی، ضد نژادپرستی و شیوه‌های آگاهانه تروما در بسته‌های آموزشی NDIA.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

جوامع CALD و سازمان‌های دولتی با هم کار می‌کنند و آموزش‌هایی را در مورد ایمنی فرهنگی، ضد نژادپرستی و اقدامات آگاهانه از آسیب‌های روانی ارائه می‌دهند.

#### مقیاس پیشرفت

توسعه و اجرای برنامه‌های آموزشی مرتبط برای کارکنان و شرکای NDIS.

### میان مدت

#### دست آورد

کارکنان و شرکای NDIS دانش بیشتری از صلاحیت فرهنگی در مورد اقدامات ضد نژادپرستی و تروما در شرایط CALD را دارند.

#### معیارهای پیشرفت

- مشارکت و فراوانی شرکت در آموزش توسط کارکنان و شرکای NDIS (بر اساس موقعیت).



- کارکنان و شرکای NDIS افزایش دانش، آگاهی و درک نیازهای فرهنگی و زبانی جوامع CALD را گزارش می دهند.
- شرکت کنندگان CALD گزارش کنند که در تعامل با کارکنان و شرکای NDIS، آگاهی فرهنگی و زبانی شان افزایش یافته است.

## 10 اقدام

توسعه و ارائه آموزش و منابع به کارکنان و شرکای NDIS در مورد استفاده از مترجم و سایر پشتیبانی های زبانی برای بهبود تجربه افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD هنگام تعامل با NDIS.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

کارکنان و شرکای NDIS ظرفیت خود را برای تعامل مؤثر با مترجمان و سایر پشتیبانی های زبانی، از جمله افزایش آگاهی در مورد نحوه دسترسی و بهبود تجربه با این پشتیبانی ها، بهبود می بخشند.

#### مقیاس پیشرفت

توسعه و اجرای برنامه ها و منابع آموزشی مرتبط.

### میان مدت

#### دست آورد

کارکنان NDIS، شرکا و مترجمان به طور مؤثرتری با یکدیگر و با شرکت کنندگان ارتباط برقرار می کنند.

#### معیارهای پیشرفت

- تعداد و درصد کارکنان و شرکای NDIS که برنامه های آموزش مترجمی را تکمیل کرده و به منابع مربوطه دسترسی دارند.

- تعداد و درصد شرکت کنندگان CALD که به خدمات ترجمه (بر اساس زبان، نوع جلسه) مثلاً برنامه ریزی) و روش (مثلاً در محل) دسترسی دارند.
- شرکت کنندگان CALD تجربه بهبود یافته ای را در دسترسی و استفاده از خدمات ترجمه (توسط جامعه CALD) گزارش می کنند.

## 11 اقدام

ایجاد یک طرح و برنامه گنجاندن CALD که به توسعه و پیشرفت یک محل کار از نظر فرهنگی ایمن و فراگیر برای کارکنان NDIS ادامه دهد.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

یک طرح و برنامه گنجاندن CALD از طریق مشاوره معنادار و تحقیقات جدی ایجاد می شود.

#### مقیاس پیشرفت

توسعه و اجرای طرح و برنامه گنجاندن CALD.

### میان مدت

#### دست آورد

NDIA از نظر فرهنگی یک محل کار ایمن و فراگیر است.

#### مقیاس پیشرفت

افزایش نرخ نگهداری و فرصت های پیشرفت شغلی برای کارکنان NDIS از پیشینه CALD.

## 12 اقدام

ایجاد جامعه کاری که یادگیری های خود را به اشتراک بگذارند تا به کارکنان کمک کند مهارت های خود را بهبود بخشند تا بتوانند بهتر از جوامع ناشنوا، ناشنوا/نابینا و کم شنوا حمایت کنند. این تیم شامل کارکنان

و شرکای NDIS خواهد بود که در استفاده از Auslan مهارت دارند. این امر دسترسی را از طریق دستورات عملی، فرآیندها و پشتیبانی از فرصت‌های مشارکت بهبود می‌بخشد.

## کوتاه مدت

### دست آورد

قابلیت‌های فرهنگی کارکنان و شرکای NDIS تقویت می‌شود و تعامل فرهنگی مناسب و ایمن با جوامع ناشنوا، نابینا/ناشنوا و کم‌شنوا ایجاد می‌کند.

### معیارهای پیشرفت

- ایجاد جامعه کاری.
- تعداد و درصد کارکنان و شرکای NDIS که ابتکارات ایجاد قابلیت را در زمینه قابلیت‌های فرهنگی مربوط به جوامع ناشنوا، ناشنوا/نابینا و کم‌شنوا تکمیل کرده‌اند.
- بازخورد جوامع ناشنوایان، ناشنوا/نابینان و کم‌شنوایان در مورد مناسب بودن تعامل کارکنان NDIS و شرکا، دسترسی به منابع و استفاده از NDIS.

## میان مدت

### دست آورد

کارکنان و شرکای NDIS توانایی تعامل مناسب با جوامع ناشنوایان، ناشنوا/نابینان و کم‌شنوایان را بهبود بخشیده‌اند.

### معیارهای پیشرفت

- تعداد و درصد ابتکارات ایجاد قابلیت تکمیل شده در مورد قابلیت‌های فرهنگی مربوط به جوامع ناشنوا، ناشنوا/نابینا و کم‌شنوا.
- بازخورد جوامع ناشنوایان، ناشنوا/نابینان و کم‌شنوایان در مورد مناسب بودن تعامل کارکنان NDIS و شرکا، دسترسی به منابع و استفاده از NDIS.

## 3. ارتباطات در دسترس

### هدف 6

کانال های ارتباطی مؤثر برای جوامع CALD و شرکت کنندگان توسط NDIS شناسایی و استفاده می شود.

### اقدام 13

همکاری با جوامع CALD، کمیسیون NDIS و بخش برای ایجاد و اجرای دستورالعملها در مورد چگونگی برقراری ارتباط مؤثر و تعامل با افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD این شامل اطلاعات به زبان شان و از طریق کانال های مختلف مانند ویدئویی، صوتی و چاپی می شود.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

رهنمودها تدوین شده و شامل بهترین رویکردهای عملی برای ارتباط و تعامل با جوامع و شرکت کنندگان CALD است.

#### مقیاس پیشرفت

بهترین رهنمودهای عملی بهبود یافته و اجرا شده اند.

### میان مدت

#### دست آورد

NDIS تعامل با جوامع و شرکت کنندگان CALD را افزایش داده است.

#### مقیاس پیشرفت

بازخورد شرکت کنندگان، ارائه دهندگان خدمات و بخش CALD در مورد اثربخشی به روز رسانی ها، ارتباطات و کانال های مورد استفاده.

## اقدام 14

بررسی و به‌روزرسانی وب‌سایت NDIS، پورتال myplace، برنامه NDIS من، ابزار یاب ارائه‌دهنده خدمات، پورتال ارائه‌دهنده خدمات myplace و مرکز تماس ملی برای بهبود دسترسی و رهیابی برای جوامع CALD و شرکت‌کنندگان. این شامل استفاده از اطلاعات به زبان خودشان و دسترسی به کمک زمانی که اطلاعات به زبان شان در دسترس نیست.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

بهبود وب‌سایت NDIS، پورتال myplace، برنامه NDIS من، ابزار یاب ارائه‌دهنده خدمات، پورتال ارائه‌دهنده خدمات myplace و مرکز تماس ملی دسترسی و رهیابی برای جوامع و شرکت‌کنندگان CALD.

#### مقیاس پیشرفت

تکمیل به روز رسانی‌های شناسایی شده برای وب‌سایت NDIS، پورتال myplace، برنامه NDIS من، ابزار یاب ارائه‌دهنده خدمات، پورتال ارائه‌دهنده خدمات myplace و مرکز تماس ملی.

### میان مدت

#### دست آورد

شرکت‌کنندگان و جوامع CALD دسترسی و استفاده از وب‌سایت NDIS، پورتال myplace، برنامه NDIS من، ابزار یاب ارائه‌دهنده خدمات، پورتال ارائه‌دهنده خدمات myplace و مرکز تماس ملی را بهبود بخشیده‌اند.

#### مقیاس پیشرفت

افزایش استفاده از وب‌سایت NDIS، پورتال myplace، برنامه My NDIS، ابزار یاب ارائه‌دهنده خدمات، پورتال ارائه‌دهنده خدمات myplace و مرکز تماس ملی توسط جوامع CALD.

## اقدام 15

همکاری برای توسعه، انتشار و اجرای دستورالعمل های زبان، با جوامع CALD، کمیسیون NDIS و منطقه. دستورالعمل ها باید مشخص کنند که اطلاعات مربوط به NDIS باید به کدام زبان ها ترجمه شوند تا نیازهای جوامع و شرکت کنندگان CALD را برآورده کنند.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

متقاضیان و شرکت کنندگان CALD قادر به بررسی و درک اطلاعات NDIS به زبان شان هستند.

#### معیارهای پیشرفت

- دستورالعمل های ترجمه مناسب ایجاد، منتشر و اجرا شده است.
- تعداد و درصد اسناد و سایر ارتباطات به زبان های مشخص شده در دستورالعمل ها ترجمه شده است.

### میان مدت

#### دست آورد

شرکت کنندگان و متقاضیان CALD از طریق اطلاعات موجود به زبان های مناسب، درک بیشتری از NDIS دارند.

#### مقیاس پیشرفت

شرکت کنندگان و متقاضیان از پیشینه CALD توانایی بیشتری برای دسترسی به اطلاعات مربوط به NDIS به زبان مورد نظر خود را گزارش می دهند.

## هدف 7

جوامع و ارائه دهندگان خدمات CALD از خدمات ترجمه آگاه هستند و می توانند به خدمات ترجمه دسترسی داشته باشند و تجربه بهتری با این خدمات دارند.

## اقدام 16

ایجاد و انتشار تعاریف واضحی از اصطلاحات خاص NDIS به زبان شان برای حمایت از شرکت کنندگان، ارائه دهندگان خدمات CALD و خدمات ترجمه شفاهی و کتبی (TIS) برای درک بهتر و برقراری ارتباط بهتر از شرایط خاص NDIS.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

ترجمه اصطلاحات خاص NDIS به زبان شان و این به شرکت کنندگان، ارائه دهندگان CALD و TIS کمک می کند تا شرایط خاص NDIS را بهتر درک کنند و ارتباط برقرار کنند.

#### مقیاس پیشرفت

افزایش منابع NDIS و معلولیت خاص که توسط مترجمان TIS قابل دسترسی باشد.

### میان مدت

#### دست آورد

مترجمان TIS درک بیشتری از اصطلاحات خاص NDIS در زبانها و شرایط فرهنگی مختلف دارند و می توانند در مورد آنها ارتباط برقرار کنند.

#### مقیاس پیشرفت

تعداد و درصد آموزش های NDIS و معلولیت خاص انجام شده و منابع قابل دسترسی توسط مترجمان TIS.

## اقدام 17

ایجاد و ارائه اطلاعات قابل دسترسی برای جوامع CALD، شرکت کنندگان و ارائه دهندگان خدمات CALD درباره نحوه دسترسی و استفاده از TIS و مترجمان جایگزین در زمانی که مترجم TIS در دسترس نیستند،

### کوتاه مدت

#### دست آورد

جوامع CALD، شرکت کنندگان و ارائه دهندگان خدمات به اطلاعات مناسب در مورد نحوه دسترسی و استفاده از TIS و مترجم‌های جایگزین در زمانی که مترجم TIS در دسترس نیستند، دسترسی دارند.

#### مقیاس پیشرفت

توسعه و ارائه اطلاعات در مورد نحوه دسترسی و استفاده از TIS و نحوه دسترسی به مترجمان جایگزین در مواقعی که مترجم TIS در دسترس نیست.

### میان مدت

#### دست آورد

شرکت کنندگان CALD، کارکنان NDIS، شرکا و ارائه دهندگان خدمات به خدمات ترجمه دسترسی دارند (و به طور مناسب از آن استفاده می کنند).

#### معیارهای پیشرفت

- افزایش استفاده از خدمات ترجمه توسط شرکت کنندگان CALD، کارکنان NDIS، شرکا و ارائه دهندگان خدمات.
- تجربه بهبود یافته شرکت کنندگان CALD، کارکنان NDIS، شرکا و ارائه دهندگان خدمات با دسترسی به خدمات ترجمه.



## اقدام 18

بررسی و به‌روزرسانی روند جلسات NDIS با مترجمان (از جمله Auslan) برای بهبود رویکردهای ارتباطی، از جمله گزینه‌هایی برای جلسات طولانی‌تر، مترجمان مورد نیاز یا ترجیحی با مهارت‌ها، دانش و تجربه مورد نیاز، و خدمات ترجمه حضوری.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

کارکنان و شرکای NDIS به روند به روز شده برای برنامه ریزی جلسات با مترجمان برای بهبود ارتباط با شرکت کنندگان CALD دسترسی دارند و آنها را درک می‌کنند.

#### معیارهای پیشرفت

- روند جلسات NDIS با مترجمان برای بهبود ارتباطات مؤثر بررسی و به روز می‌شوند.
- تعداد و درصد مترجمان رزرو شده برای جلسات NDIS، از جمله تعداد و درصد جلسات طولانی (هنگام استفاده از مترجم)، جلساتی که از مترجمان مورد نیاز یا ترجیحی استفاده می‌شود و جلسات حضوری.

### میان مدت

#### دست آورد

برنامه‌ریزی و جلسات بازبینی برنامه‌ریزی که شامل مترجمان (از جمله مترجمان Auslan) می‌شود، نیازها و ترجیحات شرکت‌کنندگان CALD را به‌طور مناسب نشان می‌دهد.

#### معیارهای پیشرفت

- شرکت کنندگان CALD تجربیات بهتری با خدمات ترجمه در جلسات NDIS را گزارش می‌کنند.
- تعداد و درصد مترجمان رزرو شده برای جلسات NDIS، از جمله تعداد و درصد جلسات طولانی (هنگام استفاده از مترجم)، جلساتی که از مترجمان مورد نیاز یا ترجیحی استفاده می‌شود و جلسات حضوری.

## 4. بازارها

### هدف 8

اطلاعات مربوط به استفاده از NDIS و دسترسی به خدمات ایمن و مناسب فرهنگی به طور موثر به جوامع و شرکت کنندگان CALD منتقل می شود.

### اقدام 19

همکاری ارائه دهندگان خدمات NDIS با کمیسیون NDIS برای توسعه و به اشتراک گذاری اطلاعات. تعامل با ارائه دهندگان خدمات برای افزایش درک آنها از جامعه محلی خود. شرح انتظارات آنها در خصوص ارائه حمایت ها و خدمات مناسب و ایمن فرهنگی به جوامع CALD.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

اطلاعات متمرکز بازار به ارائه دهندگان NDIS امکان می دهد تا درک خود را در مورد نحوه ارائه خدمات و حمایت های فرهنگی ایمن و مناسب به جوامع CALD افزایش دهند.

#### مقیاس پیشرفت

به اشتراک گذاشتن اطلاعات و فعالیت های تعاملی با ارائه دهندگان خدمات NDIS برای بهبود ایمنی و خدمات فرهنگی توسعه و انجام می شود.

### میان مدت

#### دست آورد

ارائه دهندگان خدمات درک و توانایی ارائه خدمات و حمایت های فرهنگی ایمن و مناسب برای جوامع CALD را افزایش داده اند.

## مقیاس پیشرفت

بازخورد ارائه دهندگان خدمات در مورد اثربخشی اطلاعات و مشارکت برای افزایش درک آنها از حمایت های امن و مناسب فرهنگی.

## 20 اقدام

همکاری با کمیسیون NDIS برای ایجاد یک کمپین بازاریابی و ارتباطات مداوم برای افزایش آگاهی در مورد انتخاب و کنترل. این شامل نحوه انتخاب ارائه دهندگان خدمات و تغییر آنها، ایجاد اقدامات حفاظتی و شکایت است.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

یک کمپین بازاریابی مناسب آگاهی از انتخاب و کنترل را افزایش می دهد و ظرفیت شرکت کنندگان CALD هنگام انتخاب ارائه دهندگان خدمات NDIS، از جمله راهنمایی در مورد تعویض ارائه دهندگان خدمات، حفاظت و شکایت را افزایش می دهد.

## مقیاس پیشرفت

توسعه و اجرای کمپین بازاریابی مناسب.

### میان مدت

#### دست آورد

شرکت کنندگان CALD آگاهی از حق انتخاب و کنترل بهتری دارند و در هنگام ارزیابی ارائه دهندگان خدمات NDIS ظرفیت بالاتری دارند.

## مقیاس پیشرفت

شرکت کنندگان در CALD درک بیشتر از حقوق خود، نحوه تغییر ارائه دهندگان خدمات، خطرات بالقوه سوء استفاده و نحوه شکایت را گزارش می دهند.

## اقدام 21

همکاری با کمیسیون NDIS برای ایجاد حداقل استانداردهای عملی که ارائه دهندگان خدمات ملزم به رعایت آن باشند، و همچنین معیارهای کیفی که نشان دهند خدمات فرهنگی مناسب چگونه هستند. سپس استانداردهای عملی و معیارهای کیفیت به وضوح به شرکت کنندگان و ارائه دهندگان CALD اطلاع داده می شود.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

استانداردهای عملی و معیارهای کیفی، ارائه دهندگان خدمات را به ارائه خدمات حساس به فرهنگ و ایمن برای آسیب دیدگان ترغیب می کند.

#### مقیاس پیشرفت

توسعه، اجرا و ابلاغ استانداردهای عملی و اقدامات کیفی برای ارائه دهندگان خدمات و شرکت کنندگان CALD.

### میان مدت

#### دست آورد

ارائه دهندگان خدمات توانایی ارائه خدمات حساس به فرهنگ، ایمن برای آسیب دیدگان و ایمن را دارند.

#### معیارهای پیشرفت

- تعداد و درصد ارائه دهندگان خدمات منطبق با استانداردها و معیارهای کیفیت.
- بازخورد از ارائه دهندگان خدمات و شرکت کنندگان CALD در مورد اثربخشی استانداردهای عملی و معیارهای کیفیت.
- اثربخشی راهبردهای ارتباطی استفاده شده برای ارتقای استانداردهای کاری و معیارهای کیفیت برای ارائه دهندگان خدمات به شرکت کنندگان CALD.

## هدف 9

ارائه دهندگان خدمات NDIS بیشتری وجود دارند که خدمات با کیفیتی را ارائه می دهند که از نظر فرهنگی مناسب، پاسخگو و ایمن هستند.

## اقدام 22

شناسایی چالش ها و موانعی که سازمان های جامعه CALD در ارائه حمایت های مربوط به معلولیت (شامل هماهنگی پشتیبانی و مراقبت مستقیم) با آن مواجه هستند. همکاری با سازمان های دولتی و منطقه ای برای رفع این موانع.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

سازمان های جامعه CALD فرصت و پشتیبانی بیشتری برای ارائه حمایت های مربوط به معلولیت (شامل هماهنگی پشتیبانی و مراقبت مستقیم) دارند.

#### مقیاس پیشرفت

شناسایی و اطلاع رسانی در مورد موانعی که بر ارائه حمایت های سازمان های جامعه CALD از معلولیت تأثیر می گذارد.

### میان مدت

#### دست آورد

سازمان های جامعه CALD ظرفیت و قابلیت ورود به بازار NDIS را برای ارائه حمایت های مربوط به معلولیت دارند.

#### مقیاس پیشرفت

اقدامات انجام شده (و اثربخشی این اقدامات) برای کاهش موانع شناسایی شده تأثیرگذار بر معلولیت سازمان های جامعه CALD برای ارائه حمایت های مربوط به معلولیت.

## اقدام 23

همکاری با سازمان های دولتی و سایر ذینفعان در مورد چگونگی افزایش تعداد مترجمان تایید شده توسط سازمان ملی مترجمان کتبی و شفاهی (NAATI) که حقوق NDIS و معلولیت را درک می کنند.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

سازمان های دولتی و سایر ذینفعان مرتبط با طرح هایی برای افزایش تعداد مترجمان با کیفیت که حقوق NDIS و معلولیت را درک می کنند، همکاری کرده و از آنها حمایت می کنند.

#### مقیاس پیشرفت

تعداد و درصد فعالیت های مشارکتی مرتبط توسعه یافته و تکمیل شده با سازمان های دولتی و ذینفعان.

### میان مدت

#### دست آوردها

- افزایش دسترسی به مترجمان با کیفیت که از شرکت کنندگان CALD و تعامل آنها با NDIS پشتیبانی می کنند.
- درک بیشتر از NDIS و حقوق معلولیت در میان مترجمان جدید و با سابقه.

#### معیارهای پیشرفت

- تعداد و درصد ابتکارات مناسب که با آنها همکاری شده یا از آنها حمایت شده است (در حال حاضر و برنامه ریزی شده).
- تعداد و درصد مترجمان دارای مدرک NAATI در دسترس برای حمایت از شرکت کنندگان CALD در تعامل با NDIS (بر اساس زبان).

## 5. داده ها

### هدف 10

NDIA از یک تعریف مشترک طراحی شده و توافق شده از "CALD" استفاده می کند که از جمع آوری داده های دقیق و مفید پشتیبانی می کند.

### اقدام 24

کار با جوامع CALD و سازمان های دولتی تا تعریف جامع تری از CALD ایجاد و منتشر شود که تقاطع های فرهنگی و زبانی را تشخیص دهد. به روز کردن روش های جمع آوری داده های NDIA برای همسویی با این تعریف.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

استفاده از تعریف جامع تری از CALD توسط NDIA که تقاطع های فرهنگی و زبانی را بهتر تشخیص دهد.

#### معیارهای پیشرفت

- توسعه و انتشار تعریف جدیدی از CALD.
- بازخورد از جوامع CALD و بخش در مورد فراگیر بودن و اثربخشی تعریف جدید CALD.

### میان مدت

#### دست آورد

جوامع و شرکت کنندگان CALD می توانند با تعریف جامع تری از CALD که توسط NDIA استفاده می شود، ارتباط برقرار کرده و شناسایی شوند.

## مقیاس پیشرفت

افزایش دقت و کیفیت جمع آوری داده ها و بینش برای شرکت کنندگان CALD از طریق استفاده از تعریف جدیدی از CALD.

## هدف 11

استفاده از داده ها و تصمیم گیری مبتنی بر شواهد توسط NDIA و سهامداران برای بهبود خدمات، تجربیات و دست آوردها برای شرکت کنندگان CALD.

## اقدام 25

تحقیق، شناسایی و انتشار داده های جدید در مورد شرکت کنندگان از پیشینه CALD برای امکان تصمیم گیری بهتر مبتنی بر شواهد توسط کارکنان، شرکا و بخش NDIS.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

یک سیستم اطلاعات به روز شده امکان جمع آوری داده ها و بینش مناسب از شرکت کنندگان CALD را فراهم می کند.

### مقیاس پیشرفت

توسعه یک سیستم اطلاعات به روز برای جمع آوری داده های مرتبط و مناسب در مورد شرکت کنندگان CALD.

### میان مدت

#### دست آورد

داده ها و بینش های جدید از شرکت کنندگان از پیشینه CALD به تصمیم گیری مبتنی بر شواهد توسط کارکنان، شرکا و بخش NDIS کمک می کند.



## معیارهای پیشرفت

- بازخورد کارکنان NDIS، شرکا و بخش در مورد استفاده و تجربه آنها از داده های منتشر شده شرکت کنندگان CALD برای تصمیم گیری مبتنی بر شواهد.
- افزایش کیفیت و ارتباط داده های جمع آوری شده و منتشر شده در مورد شرکت کنندگان CALD.

## 6. پشتیبانی خارج از مرکز

### هدف 12

ایجاد آگاهی و درک بیشتری از NDIS و معلولیت در جوامع CALD. این شامل واجد شرایط بودن برای NDIS، فرآیند درخواست و انگ احتمالی معلولیت به عنوان مانعی برای دسترسی به NDIS است.

### اقدام 26

کار با کمیسیون NDIS و جامعه CALD برای ایجاد استراتژی برای افزایش آگاهی در مورد NDIS و حقوق معلولیت در جوامع هدف CALD و رفع انگ احتمالی در مورد معلولیت. باید از کانال‌های تعامل متعدد و مختلف با اطلاعات زبانی موجود در آن استفاده کند.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

یک استراتژی تعامل موثر، آگاهی از NDIS و حقوق معلولیت را افزایش می‌دهد و انگ احتمالی در مورد معلولیت را کاهش می‌دهد.

#### مقیاس پیشرفت

توسعه و ارائه یک استراتژی تعامل، از جمله موضوعات ارتباطی متناسب از نظر فرهنگی.

### میان مدت

#### دست آورد

درک بیشتری از NDIS و حقوق معلولیت توسط جوامع هدف CALD

## معیارهای پیشرفت

- افزایش دسترسی و مشارکت جوامع هدف CALD در NDIS.
- افزایش آگاهی و درک از NDIS، معیارهای واجد شرایط بودن، فرآیند درخواست، دسترسی به پشتیبانی، و تصورات نادرست از معلولیت در جوامع هدف CALD.
- بازخورد جوامع CALD، سهامداران و کارشناسان در مورد تجربه آنها از استراتژی ارتباطی، به ویژه در مورد حساسیت فرهنگی.

## اقدام 27

شناسایی، توسعه و حمایت از فعالیتهای سازمانهای اجتماعی که آگاهی از NDIS (شامل واجد شرایط بودن) را ارتقا می‌دهند و انگ معلولیت را در جوامع هدف CALD کاهش می‌دهند. برای ارتقای این فعالیتهای، ارتباطات شفاف با منطقه ایجاد کنند و در مورد نحوه مشارکت و حمایت کارکنان و شرکای NDIS راهنمایی ارائه دهند.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

NDIS در ابتکارات ارائه شده توسط سازمانهای اجتماعی که آگاهی از NDIS (شامل واجد شرایط بودن) را ارتقا می‌دهد و انگ معلولیت را در جوامع CALD کاهش می‌دهد، مشارکت دارد و از آن حمایت می‌کند.

## معیارهای پیشرفت

- توسعه دستورالعملها برای شناسایی و حمایت از ابتکارات مناسب.
- تعداد و درصد ابتکارات مناسب شناسایی و حمایت شده است.

### میان مدت

#### دست آوردها

- جوامع CALD درک بیشتری از معلولیت دارند.
- انگ کمتری در مورد معلولیت وجود دارد که بر دسترسی و مشارکت در NDIS تأثیر می‌گذارد.

## معیارهای پیشرفت

- تعداد جوامع CALD که از طریق ابتکارات جامعه معلولین، سازمان های اجتماعی، شرکای NDIS و سازمان های دولتی (با حمایت NDIA) به کار گرفته شده اند.
- افزایش دسترسی و مشارکت جوامع هدف CALD در NDIS.
- گزارش جوامع CALD در مورد افزایش آگاهی و درک از NDIS و معلولیت.

## اقدام 28

همکاری با سازمان ها و سازمان های غیر دولتی مادر برای ایجاد مهارت های خدمات اصلی (شامل متخصصان بهداشتی مانند پزشکان عمومی، متخصصان سلامت وابسته و متخصصان). تمرکز بر نحوه حمایت از افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD برای دسترسی و استفاده از NDIS.

### کوتاه مدت

#### دست آورد

حمایت از شناسایی و بررسی فعالیت های مربوط به ظرفیت سازی با همکاری سازمان ها و سازمان های غیر دولتی مادر تا از افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD برای دسترسی و استفاده بهتر از NDIS حمایت شود.

#### مقیاس پیشرفت

شناسایی و حمایت از تعداد ابتکارات ظرفیت سازی مرتبط.

### میان مدت

#### دست آورد

پشتیبانی های اصلی (مانند پزشکان عمومی، متخصصان بهداشتی و سایر متخصصان) درک و توانایی بیشتری از افراد دارای معلولیت با پیشینه CALD برای دسترسی و استفاده از NDIS دارند.

## معیارهای پیشرفت

- تعداد و درصد فعالیت‌های ظرفیت‌سازی (از جمله آموزش) ارائه‌شده به پشتیبانی‌های متداول.
- تجربه جوامع CALD هنگام دریافت مشاوره و پشتیبانی (در صورت لزوم) از پشتیبانی‌های متداول در مورد دسترسی و استفاده از NDIS.
- بازخورد در مورد پشتیبانی اصلی از تجربه آنها از کار بر روی طرح‌های ظرفیت‌سازی و درک آنها از نحوه دسترسی و استفاده شرکت‌کنندگان CALD از NDIS.

# آژانس ملی بیمه معلولیت

[ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)

تلفن 1800 800 110

گفتگوی اینترنتی [ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)

ما را در کانال های اجتماعی مان دنبال کنید

[فیس بوک](#)، [تویتر](#)، [اینستاگرام](#)، [یوتیوب](#)، [لینکدین](#)

برای افرادی که در مورد زبان انگلیسی به کمک نیاز دارند

TIS: 131 450

برای افرادی که ناشنوا یا کم شنوا هستند

TTY: 1800 555 677

رله صدا: 1800 555 727

خدمات رله ملی: [relayservice.gov.au](https://www.relayservice.gov.au)