सांस्कृतिक और भाषाई विविधता कार्यनीति

2024-2028

Hindi | हिन्दी

राष्ट्र की अभिस्वीकृति

NDIA इस राष्ट्र के एबोरिजनल (आदिवासी) और टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर लोगों और उन भूमियों के पारंपरिक संरक्षकों का आभार प्रकट करता है जिनपर हमारी एजेंसी हमारे व्यवसाय का संचालन करती है।

हम उस भूमि के संरक्षकों के साथ-साथ उनके पूर्वजों और अतीत, वर्तमान और उभरते, बुजुर्गों के प्रति अपना सम्मान व्यक्त करते हैं।

NDIA एबोरिजनल और टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर लोगों के भूमि, जल तथा समुद्र के साथ अद्वितीय सांस्कृतिक एवं आध्यात्मिक संबंध का और समाज में उनके समृद्ध योगदान का सम्मान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

सीईओ (CEO) की प्रस्तावना

National Disability Insurance Agency (NDIA) [राष्ट्रीय विकलाँगता बीमा एजेंसी (एनडीआईए)]

NDIA एक ऐसे ऑस्ट्रेलिया के लिए प्रतिबद्ध है जिसमें सभी विकलांग ऑस्ट्रेलियाई लोगों को शामिल किया जाता है।

उस प्रतिबद्धता के केंद्र में विविध राष्ट्रीयताओं, भाषा और रीति-रिवाजों वाले विकलाँग लोगों का समर्थन करने की हमारी जिम्मेदारी है ताकि सांस्कृतिक एवं भाषाई रूप से विविध (CALD) पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित सभी NDIS प्रतिभागियों को सर्वोत्तम अनुभव प्रदान किया जा सके।

हमने CALD प्रतिभागियों और उनके समुदायों से NDIS तक पहुँच प्राप्त करने और इसका उपयोग करने के साथ उनके द्वारा सामना की गई चुनौतियों के बारे में सुना है। हमें पता है कि NDIS हमेशा प्रतिभागियों की सांस्कृतिक और भाषाई जरूरतों की पहचान नहीं करता है। हम समझते हैं कि CALD समुदायों में विकलाँग लोग अपने लिए आवश्यक समर्थन तक पहुँच प्राप्त करने में निरंतर चुनौतियों का सामना करते हैं।

हमने यह सांस्कृतिक और भाषाई विविधता कार्यनीति 2024-2028 (कार्यनीति) विकसित की ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि NDIA, CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के लिए बेहतर परिणाम प्रदान करती है।

कार्यनीति को सह-डिजाइन के माध्यम से विकसित किया गया था। सह-डिजाइन का अर्थ है कि हम प्रतिभागियों, परिवारों, कर्मचारियों, प्रदाताओं और सामुदायिक समूहों से सुनते और सीखते हैं। इस

कार्यनीति को विकसित करने में, हमने NDIS प्रतिभागियों, CALD और विकलाँगता क्षेत्र के हितधारकों, कर्मचारियों और भागीदारों के साथ मिलकर एक ऐसी कार्यनीति विकसित करने के लिए काम किया जो वास्तव में हमारे CALD प्रतिभागियों और उनके समुदायों के जीवंत अनुभव को दर्शाती है।

कार्यनीति में एक कार्य योजना शामिल है जो हमारे कार्यान्वयन का मार्गदर्शन करेगी। यह कार्य योजना अगले 4 वर्षों में कार्यनीति के परिणामों को हासिल करने में हमारी प्रगति की निगरानी और मूल्यांकन करेगी। इस कार्य योजना के होने से हमें परिवर्तन लाने में मदद मिलती है। यह सुनिश्चित करती है कि हम जवाबदेह हैं और सुनना, सीखना तथा फीडबैक (प्रतिक्रिया) लेना जारी रखते हैं ताकि हम एक ऐसी कार्यनीति प्रदान करें जो भविष्य में समुदाय की जरूरतों के प्रति जवाबदेह हो।

मुझे इस कार्यनीति को विकसित करने में किए गए काम पर बहुत गर्व है। हालांकि, मैं यह स्वीकार करना चाहती हूँ कि यह केवल हमारी यात्रा की शुरुआत है - CALD प्रतिभागियों के लिए परिणामों को बेहतर बनाने के लिए अभी भी बहुत काम किया जाना बाकी है।

मैं बाहरी सलाहकारी समूह (External Advisory Group, EAG) और राष्ट्रीय जातीय विकलांगता गठबंधन (National Ethnic Disability Alliance, NEDA) को धन्यवाद देना चाहती हूँ। कार्यनीति के सह-डिजाइन और विकास के दौरान आपका मार्गदर्शन और सलाह महत्वपूर्ण रहे हैं।

EAG, NEDA, क्षेत्र और समुदाय के साथ मजबूत और दीर्घकालिक संबंध बनाना NDIA के लिए एक महत्वपूर्ण उपलब्धि है। मैं आने वाले वर्षों के दौरान मिलकर काम करने के लिए उत्सुक हूँ।

यदि आप CALD समुदायों के कई लोगों में से एक थे जिन्होंने हमारे साथ अपने अनुभव साझा किए तो - मेरी ओर से एक व्यक्तिगत धन्यवाद। आपसे सीखने का मतलब है कि मिलकर हम सभी विकलाँग ऑस्ट्रेलियाई लोगों के लिए समानता और समावेशिता सुनिश्चित करने की दिशा में काम कर रहे हैं।

रेबेका फ़ॉकिंघम

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

बोर्ड अध्यक्ष की ओर से प्रस्तावना

राष्ट्रीय जातीय विकलाँगता गठबंधन (NEDA)

NDIS सांस्कृतिक एवं भाषाई विविधता (CALD) कार्यनीति और अधिक समावेशी तथा न्यायसंगत NDIS की खोज में एक महत्वपूर्ण उपलब्धि है। यह अतीत से सीखने और बेहतर भविष्य के निर्माण के लिए CALD समुदायों के साथ मिलकर काम करने के लिए NDIA की प्रतिबद्धता का प्रमाण है। यह कार्यनीति उन बाधाओं की जाँच करती है जिनका सामना CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोग NDIS तक पहुँच प्राप्त करने और इसका उपयोग करने में करते हैं और यह उचित तथा सामयिक कार्रवाई के माध्यम से उन्हें दूर करने का प्रयास करती है।

कार्यनीति को सह-डिजाइन करने में NEDA के अनुभव और भागीदारी से प्रेरणा लेते हुए, मैं यह देखने के लिए उत्सुक हूँ कि इसका ध्यान CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के लिए स्पष्ट, सकारात्मक परिणामों को प्रदान करने पर केन्द्रित बना रहता है। कार्यनीति एक ऐसी गतिशील और पुनरावृत्ति प्रक्रिया बनी रहनी चाहिए, जहाँ राष्ट्रीय विकलाँगता बीमा एजेंसी (NDIA) लगातार प्रगति का आकलन करती है, बदलती परिस्थितियों के अनुकूल होती है तथा उभरती चुनौतियों एवं अवसरों के प्रति जवाबदेह बनी रहती है।

सबसे महत्वपूर्ण बात, मुझे उम्मीद है कि CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोग इस कार्यनीति में सबसे आगे बने रहेंगे। उनकी निरंतर भागीदारी यह सुनिश्चित करेगी कि उनकी अमूल्य अंतर्दृष्टि और विशेषज्ञता का उपयोग कार्यनीति और इसकी कार्य योजना को सफलतापूर्वक लागू करने तथा इनपर निगरानी करने के लिए किया जाता है। सकारात्मक बदलाव लाने के लिए, NEDA पर हम CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों, NDIA, बाहरी सलाहकारी समूह (EAG) के सदस्यों और अन्य हितधारकों के साथ मिलकर काम करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

मैरीने कॉसिक

बोर्ड अध्यक्ष

सामग्री

1. परिचय 6

2. सह-डिजाइन विधि 8

    2.1 परियोजना प्रशासन 8

    2.2 सह-डिजाइन प्रक्रिया 9

    2.3 शासन और रिपोर्टिंग 13

3. परिवर्तन के कारण 15

4. कार्यनीति 18

    4.1 बुनियादी ढांचा 18

    4.2 कर्मचारियों की क्षमता 20

    4.3 सुलभ संचार 21

    4.4 बाजार 22

    4.5 डेटा 24

    4.6 आउटरीच 25

5. अगले कदम 26

6. परिशिष्ट ए 27

7. परिशिष्ट बी 29

8. परिशिष्ट सी 32

1. परिचय

सांस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध (CALD) समुदाय ऑस्ट्रेलियाई समाज और पहचान का एक अभिन्न अंग हैं। लगभग 8 मिलियन (80 लाख) ऑस्ट्रेलियाई लोगों का जन्म विदेश में हुआ है, और ऑस्ट्रेलिया भर में लगभग 300 भाषाएँ बोली जाती हैं।[1]

जबकि सभी ऑस्ट्रेलियाई लोगों में से 30% CALD पृष्ठभूमि से सम्बन्धित होने की पहचान करते हैं, पर राष्ट्रीय विकलाँगता बीमा योजना (NDIS) में केवल 10% प्रतिभागी ही CALD के रूप में अपनी पहचान करते हैं। CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित लोगों के लिए, NDIS के बारे में सीखने, इसतक पहुँच प्राप्त करने और इसका उपयोग करने को लेकर विशिष्ट चुनौतियां और बाधाएँ हैं।

CALD प्रतिभागियों के लिए परिणामों में सुधार करने के लिए, राष्ट्रीय विकलाँगता बीमा एजेंसी (NDIA) एक नई सांस्कृतिक एवं भाषाई विविधता कार्यनीति 2024-2028 (कार्यनीति) और कार्य योजना विकसित करने के लिए प्रतिबद्ध है।

कार्यनीति विकसित करने में, NDIA का उद्देश्य है:

- CALD समुदायों के लिए NDIS तक पहुँच प्राप्त करने और इसमें भाग लेने में वृद्धि करना
- CALD प्रतिभागियों द्वारा NDIS योजनाओं के उपयोग में वृद्धि करना
- CALD प्रतिभागियों और समुदायों के लिए NDIS के साथ अनुभवों को बेहतर बनाना, इसमें इसकी प्रक्रियाओं, प्रणालियों और कर्मचारियों के साथ अनुभवों को बेहतर बनाना शामिल है।

इस कार्यनीति को सह-डिजाइन के माध्यम से विकसित किया गया है। सह-डिजाइन में कार्यनीति को विकसित करने के प्रत्येक चरण में CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों (CALD प्रतिभागियों सहित), उनके परिवारों और देखभालकर्ताओं, पीक बॉडीज़ (शिखर निकायों), विकलाँगता प्रतिनिधि संगठनों और सेवा प्रदाताओं के साथ सहयोग करना शामिल था।

राष्ट्रीय जातीय विकलाँगता गठबंधन (NEDA) जो कि एक राष्ट्रीय विकलांग जन संगठन है, ने CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के अधिकारों के बारे में निरंतर सलाह प्रदान की। NDIA ने CALD समुदायों के लिए बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए सुनने, सीखने और मदद करने हेतु एक बाहरी सलाहकारी समूह (EAG) का गठन भी किया। EAG, CALD समुदायों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के साथ काम करता है और उनका प्रतिनिधित्व करता है।

[1] इस दस्तावेज़ में, 'CALD' उन लोगों को संदर्भित करता है जो एक अलग सांस्कृतिक या भाषाई पृष्ठभूमि से सम्बन्धित हैं या अपनी पहचान करते हैं। NDIA की प्रथम राष्ट्र के विकलाँग लोगों के लिए परिणामों में सुधार करने के लिए एक अलग प्रथम राष्ट्र की कार्यनीति और कार्य योजना है।

कार्यनीति का उद्देश्य सह-डिजाइन प्रक्रिया के माध्यम से पहचानी गई बाधाओं को दूर करना है। इन बाधाओं में शामिल हैं:

- NDIS प्रणालियाँ, प्रक्रियाएँ और सेवा वितरण डिजाइन CALD समुदायों को शामिल नहीं करते हैं।
- NDIS कर्मचारी और भागीदार सांस्कृतिक जरूरतों या इस बात को नहीं समझते हैं कि CALD समुदायों के साथ सबसे अच्छे तरीके से कैसे जुड़ना है।
- NDIS संचार सुलभ नहीं हैं और संस्कृति तथा भाषा में विविधता को नहीं दर्शाते हैं।
- सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त और सुरक्षित विकलाँगता सहायता सेवाओं की सीमित उपलब्धता है।
- ऐसा डेटा सीमित है जो CALD प्रतिभागियों के अनुभवों तथा उनकी जरूरतों को सटीक रूप से अधिकृत करता है।[2]

विकलाँग लोगों के साथ होने वाली हिंसा, दुर्व्यवहार, उपेक्षा और शोषण में रॉयल कमीशन (रॉयल कमीशन) भी इन बाधाओं की पहचान करता है। रॉयल कमीशन ने पाया कि NDIS '[CALD पृष्ठभूमि से सम्बन्धित] कई लोगों द्वारा पहुँच प्राप्त करने के लिए बहुत जटिल है'।[3]

रॉयल कमीशन ने यह भी पाया कि CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों को NDIS के लिए पहुँच प्राप्त करने से जुड़े मानदंडों को पूरा करने में कम सफलता मिलती है, उनके शोषण होने की अधिक संभावना होती है और उनकी विशिष्ट सांस्कृतिक एवं भाषाई आवश्यकताएँ होती हैं जिन्हें प्रणाली हमेशा पूरा नहीं कर पाती है। इन चुनौतियों को NDIS की 2023 की समीक्षा के दौरान NDIS प्रतिभागियों के साथ की गई बातचीतों में भी सुना गया था।[4]

इन बाधाओं को दूर करने के लिए कार्यनीति में लक्ष्यों और कार्यों को विकसित किया गया है। यह सुनिश्चित करने के लिए एक कार्य योजना भी विकसित की गई है कि कार्यनीति को लागू किया जा सके और इसकी प्रगति को मापा जा सके। CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के लिए परिणामों में सुधार करने के लिए कार्यनीति और कार्य योजना का एक साथ उपयोग किया जाएगा।

कार्यनीति और कार्य योजना NDIS समीक्षा और रॉयल कमीशन के प्राप्त निष्कर्षों और इनकी सिफारिशों के साथ संरेखित है।

कार्यनीति और कार्य योजना ऑस्ट्रेलिया की विकलाँगता कार्यनीति 2021-2031 के उद्देश्यों के अनुरूप एक समावेशी और सांस्कृतिक रूप से जवाबदेह NDIS का निर्माण करने में योगदान देगी।[5]

---

[2] NDIS, *NDIS CALD Strategy 2023 – 2027 - Discover Phase Report*[PDF 297KB], 2022.
[3] The Royal Commission into Violence, Abuse, Neglect and Exploitation of People with Disability, *अनुसंधान रिपोर्ट - विकलाँगता-ग्रस्त सांस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध लोगों के लिए सेवाओं के लिए सर्वोत्तम-अभ्यास पहुँच (ऐक्सेस) की ओर*[PDF 1.786KB], 2023.
[4] NDIS Review Panel, *हमने जो सुना है, उस संबंधी रिपोर्ट*, 2023.
[5] Department of Social Services, *ऑस्ट्रेलिया की विकलांगता कार्यनीति 2021-2031*, 2021.

2. सह-डिजाइन विधि

NDIA विकलाँग लोगों के लिए बेहतर परिणाम प्रदान करने हेतु सार्थक और सुलभ तरीकों से जुड़ने के लिए प्रतिबद्ध है। इस प्रतिबद्धता का अर्थ है कि प्रतिभागियों और परिवारों का जीवंत अनुभव NDIS नीति डिजाइन और कार्यान्वयन के केन्द्रीय भाग में है।

NDIA में सह-डिजाइन एक सहयोगपूर्ण प्रक्रिया है। इसमें विकलाँगता-ग्रस्त लोगों, उनके परिवारों, उनके देखभालकर्ताओं तथा क्षेत्र के सदस्यों द्वारा विकलाँगता समर्थनों एवं सेवाओं को डिजाइन करने के लिए मिलकर काम करना शामिल है। कार्यनीति के सह-डिजाइन के लिए NEDA और EAG के साथ प्रमुख संबंध होना महत्वपूर्ण था। इन समूहों ने कार्यनीति के विकास के दौरान मार्गदर्शन और विशेषज्ञता प्रदान की।

2.1 परियोजना प्रशासन

कार्यनीति को विकसित करने के लिए NEDA ने NDIA के साथ काम किया। उन्होंने प्रयोग किए जाने वाले तरीके पर सलाह और फीडबैक प्रदान की और यह सुनिश्चित किया कि जीवंत अनुभव और CALD दृष्टिकोणों ने कार्यनीति के विकास के हर चरण को सूचित किया।

NDIA ने कार्यनीति के सह-डिजाइन की देखरेख के लिए एक EAG का गठन किया। सदस्य पूरे ऑस्ट्रेलिया से थे। उन्होंने CALD प्रतिभागियों, विकलांगता समूहों, CALD समूहों और CALD समुदायों को प्रभावित करने वाले मुद्दों से सम्बन्धित विशेषज्ञ ज्ञान रखने अन्य लोगों का प्रतिनिधित्व किया।

EAG निम्नलिखित कार्यों के लिए जिम्मेदार था:

- यह सुनिश्चित करना कि सह-डिजाइन विधियाँ और तरीके सुलभ थे ताकि CALD समुदायों की एक विविध श्रृंखला भाग ले सके
- संलग्नता गतिविधियों की योजना में मार्गदर्शन और सहायता प्रदान करना
- NDIS को समुदायों और व्यक्तियों के साथ जोड़ना
- अंतिम कार्यनीति और कार्य योजना का समर्थन करना।

EAG के सदस्य संगठनों की सूची परिशिष्ट ए में दी गई है।

NDIA ने एक आंतरिक कार्य समूह का भी गठन किया। इसके सदस्यों में NDIA के भीतर काम करने वाले वरिष्ठ हितधारक शामिल थे। आंतरिक कार्य समूह की भूमिका विषय वस्तु सलाह प्रदान करना था। यह समूह कार्यनीति कार्रवाईयों के कार्यान्वयन के साथ सहायता भी प्रदान करेगा।

2.2 सह-डिजाइन प्रक्रिया

इस कार्यनीति को CALD पृष्ठभूमियों वाले विकलाँगता से ग्रस्त लोगों, पीक बॉडीज़ (शिखर निकायों), विकलाँगता प्रतिनिधि संगठनों, क्षेत्र के प्रतिनिधियों, पक्षसमर्थन संगठनों, सेवा प्रदाताओं और NDIS कर्मचारियों के साथ सह-डिजाइन किया गया था। सह-डिजाइन प्रक्रिया ने NDIA संलग्नता रूपरेखा का पालन किया।[6]

सह-डिजाइन प्रक्रिया ने 3 चरणों का पालन किया।

1. **खोज चरण** जिसमें CALD प्रतिभागियों द्वारा सामना की जाने वाली चुनौतियों को समझना शामिल था।
2. **विकास चरण** जिसमें CALD प्रतिभागियों और हितधारकों के साथ समाधान विकसित करना शामिल था।
3. **वितरण और मूल्यांकन चरण** जिसमें CALD कार्यनीति और कार्य योजना प्रदान करना, फिर अगले 4 वर्षों में परिणामों की निगरानी और मूल्यांकन करना शामिल था।

खोज चरण

खोज चरण अक्टूबर 2021 में शुरू हुआ था। खोज चरण का उद्देश्य NDIS तक पहुँच प्राप्त करने और इसका उपयोग करते समय CALD पृष्ठभूमियों वाले लोगों द्वारा सामना की जाने वाली चुनौतियों को समझना था। CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों, उनके परिवारों, उनके देखभालकर्ताओं और EAG के साथ दो वर्कशॉप्स, 6 फोकस ग्रुप्स और 12 आमने-सामने की चर्चाओं का आयोजन किया गया।

CALD प्रतिभागियों के साथ की जाने वाली बातचीत में लगातार सुनी गई चुनौतियों को प्राथमिकता वाले क्षेत्रों में वर्गीकृत किया गया था। NDIA और NEDA ने यह सुनिश्चित करने के लिए मिलकर काम किया कि कार्यनीति और कार्य योजना के लक्ष्य इन प्राथमिकता वाले क्षेत्रों पर ध्यान देते हैं।

NEDA और EAG ने प्राथमिकता वाले क्षेत्रों और लक्ष्यों पर सहमति व्यक्त की। इसके बाद उन्होंने 2022 की शुरुआत में विभिन्न मंचों और चर्चाओं के माध्यम से EAG के साथ इन्हें साझा किया। इन प्राथमिकता वाले क्षेत्रों को 2022 में खोज (डिस्कवर) रिपोर्ट में प्रकाशित किया गया था और ये कार्यनीति दस्तावेज के खंड 3 में शामिल हैं।[7]

---

[6] NDIS, *NDIA संलग्नता रूपरेखा*, 2022.
[7] NDIS, *NDIS CALD कार्यनीति 2022-2027 - खोज चरण रिपोर्ट*[PDF 297KB], 2022.

विकास चरण

विकास चरण का आयोजन अक्टूबर 2022 से अक्टूबर 2023 तक किया गया। इसमें लक्ष्यों को संबोधित करने के लिए कार्रवाईयों और समाधानों की पहचान करना शामिल था। इस चरण के दौरान लोगों को खोज चरण में पहचान की गई चुनौतियों के लिए व्यावहारिक समाधानों या आदर्श परिणामों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए कहा गया था।

NDIA ने CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित 800 से अधिक विकलाँग लोगों के साथ-साथ उनके परिवारों, उनके देखभालकर्ताओं और CALD क्षेत्र के साथ काम किया। NDIA के लिए कई अलग-अलग संलग्नता समारोहों और गतिविधियों को प्रदान करना महत्वपूर्ण था। इसने यह सुनिश्चित किया कि CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों ने NDIS को बेहतर बनाने हेतु अपने अनुभवों और विचारों को साझा करने के लिए अपना समर्थन किया जाना महसूस किया।

संलग्नता प्रदान करने के तरीकों में शामिल थे:

- फोकस समूह
- सामुदायिक वार्तालाप
- राष्ट्रीय हितधारक संलग्नता बैठकें
- सार्वजनिक सूचना सत्र।

विकास चरण के संलग्न व्यक्तियों और संगठनों ने विकलाँगता के प्रकारों, CALD पृष्ठभूमियों, भौगोलिक स्थानों और आयु-वर्गों की एक विविध श्रृंखला का प्रतिनिधित्व किया। प्रतिनिधित्व किए गए सांस्कृतिक और भाषाई समूहों में शामिल थे:

- नए और उभरते हुए सांस्कृतिक एवं भाषाई समूह (समूह जो हाल ही में ऑस्ट्रेलिया आए हैं या यहाँ बसे हैं)
- मानवतावादी प्रवासी और शरणार्थी
- बहरे, बहरे/नेत्रहीन और सुनने की शक्ति के विकार से ग्रस्त समुदाय
- बहुसांस्कृतिक युवा समुदाय।

कृपया संलग्न सांस्कृतिक और भाषाई समूहों की पूरी सूची के लिए परिशिष्ट बी देखें।

फोकस समूह

फोकस समूह 2022 के अंत में शुरू हुए। इनमें खोज चरण में सहमत प्राथमिकता वाले क्षेत्रों से संरेखित 6 विषयों को शामिल किया गया।

प्रत्येक फोकस समूह का सह-नेतृत्व एक EAG सदस्य द्वारा किया गया था और इसमें CALD प्रतिभागियों, उनके परिवारों, उनके देखभालकर्ताओं, क्षेत्र के प्रतिनिधियों और NDIA के विषय-वस्तु विशेषज्ञों ने भाग लिया था।

कुल मिलाकर, 38 लोगों ने 6 अलग-अलग फोकस समूहों में भाग लिया। प्रत्येक समूह ने कुल 3 बार मुलाकात की।

फोकस समूहों का उद्देश्य खोज चरण के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए कार्रवाईयों और समाधानों को वर्कशॉप में सामने लाना था।

सामुदायिक वार्तालाप

सामुदायिक वार्तालापों का आयोजन 2023 की शुरुआत में किया गया। ये अनौपचारिक थे, अधिकतर CALD समुदायों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के साथ व्यक्तिगत रूप से की जाने वाली सभाएँ।

वार्तालापों को उनके समुदाय के एक विश्वसनीय सदस्य द्वारा सुविधाजनक बनाया गया था, जिसका समूह के साथ मौजूदा संबंध था। इन वार्तालापों का उद्देश्य उन लोगों के विचार सुनना था जिनके साथ NDIS पारंपरिक रूप से अच्छी तरह से संलग्नता नहीं करता है, और जिनके ऑनलाइन संलग्न होने की संभावना कम होती है।

देश भर में आयोजित 15 वार्तालापों में कुल मिलाकर लगभग 150 लोगों ने भाग लिया। इन वार्तालापों में NDIA की भूमिका सुनने की थी।

कई वार्तालाप अलग-अलग भाषा में किए गए थे। इन स्थितियों में, पहचान-मुक्त ट्रांसक्रिप्शन का फिर अंग्रेजी में अनुवाद किया गया था। वार्तालापों में फोकस समूहों में चर्चा की गई सीखों और कार्रवाईयों पर आगे की चर्चा करनी शामिल थी। इसने सुनिश्चित किया कि कार्रवाईयों ने CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों, उनके परिवारों और उनके देखभालकर्ताओं की अधिक संख्या की जरूरतों को दर्शाया।

सूचना सत्र

जनता के लिए वर्चुअल सूचना सत्रों का आयोजन फरवरी 2023 में किया गया। इन सत्रों के दौरान, NDIA ने फोकस समूहों और सामुदायिक वार्तालापों के निष्कर्षों को साझा किया। सत्रों में इस बात पर ध्यान केंद्रित किया गया कि CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के लिए NDIS को कैसे बेहतर बनाया जा सकता है।

उपस्थित लोगों में ऑस्ट्रेलिया भर से जनता के सदस्य शामिल थे। वे विभिन्न सांस्कृतिक और भाषाई पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित थे और उनके पास विकलाँगता का जीवंत अनुभव था।

उपस्थित लोगों को ईमेल, सर्वेक्षण प्रतिक्रिया या डाक के माध्यम से अपनी प्रतिक्रिया, विचारों और अनुभवों को साझा करने के लिए प्रोत्साहित किया गया था।

लगभग 500 लोगों ने 3 सत्रों में भाग लिया। इसके बाद उपस्थित लोगों ने सर्वेक्षण प्रतिक्रियाओं, ईमेल और डाक के माध्यम से 140 लिखित प्रस्तुतियाँ प्रदान की।

प्रदाताओं के लिए भी एक सूचना सत्र आयोजित किया गया था। इस सत्र की मेजबानी राष्ट्रीय विकलाँगता सेवा (National Disability Services, NDS) द्वारा की गई थी। इसमें चर्चा की गई कि NDIS, सेवा प्रदाताओं से सम्बन्धित मुद्दों और समाधानों पर ध्यान केंद्रित करते हुए CALD प्रतिभागियों के लिए कैसे काम करता है।

राष्ट्रीय हितधारक संलग्नता

NDIA ने कई संगठनों को 2022 के अंत में लिखित संचार या व्यक्तिगत परामर्शों के माध्यम से अपनी प्रतिक्रिया (फीडबैक) साझा करने के लिए आमंत्रित किया।

ऑस्ट्रेलिया भर में CALD समुदायों का प्रतिनिधित्व करने वाले लगभग 20 संगठनों के साथ व्यक्तिगत परामर्श आयोजित किए गए थे। इन परामर्शों में भाग लेने वाले संगठनों की एक सूची परिशिष्ट बी में पाई जा सकती है।

2023 CALD शिखर सम्मेलन कार्यक्रम

सभी संलग्नता गतिविधियों के माध्यम से सह-डिजाइन किए गए लक्ष्यों और कार्यों का EAG के साथ 2023 CALD शिखर सम्मेलन में परीक्षण किया गया था।

CALD शिखर सम्मेलन का उद्देश्य प्रस्तावित लक्ष्यों और कार्रवाईयों पर चर्चा और सोच-विचार करना और इन्हें संशोधित करना था और सुधार के लिए किन्हीं कमियों या क्षेत्रों की पहचान करना था।

EAG कार्यनीति समर्थन

EAG ने अगस्त 2023 में एक वर्चुअल बैठक में अंतिम मसौदा (ड्राफ्ट) कार्यनीति और कार्य योजना का समर्थन किया।

ईएजी ने निम्नलिखित का समर्थन किया:

- कार्यनीति के लिए शासन दृष्टिकोण
- कार्यनीति पर निगरानी और रिपोर्टिंग करने के लिए योजना
- उनकी निरंतर भूमिका।

वितरण और मूल्यांकन चरण

सह-डिजाइन प्रक्रिया का अंतिम चरण नई CALD कार्यनीति का वितरण, कार्यान्वयन और मूल्यांकन करना है।

कार्य योजना इस कार्यनीति के साथ-साथ चलती है। कार्य योजना को सफलतापूर्वक कार्यान्वित करने के लिए निरंतर मूल्यांकन किया जाएगा। कार्य योजना इसके लिए मूल्यांकन दृष्टिकोण को रेखांकित

करती है। NDIA सह-डिजाइन के लिए प्रतिबद्ध है। यह कार्यनीति को वितरित करने और इसका मूल्यांकन करने के लिए भी प्रतिबद्ध है। इन प्रतिबद्धताओं को पूरा करके, NDIS बेहतर ढंग से CALD समुदायों को समझ सकता है, उनपर प्रतिक्रिया दे सकता है और उन्हें वितरित कर सकता है।

2.3 शासन और रिपोर्टिंग

कार्यनीति के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए, स्पष्ट शासन और जवाबदेही संरचनाओं का गठन किया गया है। इनमें गतिविधियों की पारदर्शी और निरंतर रिपोर्टिंग, निगरानी और मूल्यांकन किया जाना शामिल है। इससे कार्यनीति को लागू करने में समर्थन मिलेगा। इससे यह भी सुनिश्चित होगा कि EAG, CALD क्षेत्र और समुदायों को निरंतर फीडबैक (प्रतिक्रिया) मिलती है।

शासन

कार्यनीति के लिए रिपोर्टिंग और निगरानी दृष्टिकोण राष्ट्रमंडल मूल्यांकन नीति का अनुसरण करता है। इसमें डेटा संग्रह और प्रगति ट्रैकिंग शामिल है।[8]

EAG के सदस्य जो कार्यनीति के सह-डिजाइन और विकास का भाग थे, उन्हें इस बात में भी शामिल किया जाएगा कि कार्यनीति को कैसे लागू किया जाता है और इसका मूल्यांकन कैसे किया जाता है। वे निम्नलिखित कार्यों के लिए जिम्मेदार हैं:

- CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों की आवाज़ और जरूरतों का प्रतिनिधित्व करने के लिए
- कार्यनीति के कार्यान्वयन का समर्थन करने के लिए जानकारी और सलाह प्रदान करने के लिए
- प्रगति और अपडेट्स की समीक्षा करने और फीडबैक प्रदान करने के लिए।

EAG के लिए ये जिम्मेदारियां और अपेक्षाएँ अपडेट की गई संदर्भ की शर्तों में शामिल हैं। EAG ने इसका समर्थन किया है।

EAG यह सुनिश्चित करेगा कि कार्यनीति के कार्यान्वयन में CALD प्रतिभागियों, विकलाँगता समूहों, पीक बॉडीज़ (शिखर निकायों) और CALD मुद्दों से सम्बन्धित विशेषज्ञ ज्ञान वाले लोगों का प्रतिनिधित्व किया जाता है।

NDIA का आंतरिक कार्य समूह इस कार्यनीति के कार्यान्वयन में मदद करेगा। यह समूह कार्यनीति की कार्रवाईयों से जुड़े निर्णय लेने, इनका समन्वय करने, इन्हें मापने और इसकी प्रगति पर रिपोर्टिंग करने के लिए जिम्मेदार है।

---

[8] Department of the Treasury, *राष्ट्रमंडल मूल्यांकन नीति*, 2021.

रिपोर्टिंग और निगरानी

NDIA प्रगति दर्शाने के लिए EAG, CALD क्षेत्र और समुदायों को नियमित रूप से अपडेट प्रदान करेगी। इनमें शामिल हैं:

- **वार्षिक प्रगति रिपोर्ट्स** जो कार्यनीति की कार्रवाईयों और परिणामों की दिशा में प्रगति को रेखांकित करेंगी। इन रिपोर्ट्स में प्रगति उपायों पर अपडेट्स शामिल होंगे। इन्हें NDIS की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।
- **मध्य-वर्ष प्रगति अपडेट्स** जो प्रत्येक कार्रवाई के खिलाफ प्रगति का संक्षिप्त विवरण प्रदान करेंगे। यह अपडेट EAG को प्रदान किया जाएगा।

CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोग, EAG और CALD क्षेत्र यह सुनिश्चित करने के लिए फीडबैक (प्रतिक्रिया) प्रदान करना जारी रखेंगे कि कार्यनीति और कार्य योजना अप-टु-डेट रहती है और यह CALD समुदायों की जरूरतों को पूरा करना जारी रखती है। इसके फलस्वरूप, इस फीडबैक को दर्शाने के लिए कार्रवाईयों, परिणामों और संकेतकों को संशोधित किया जा सकता है। वार्षिक रिपोर्ट्स और प्रगति अपडेट्स ऐसे किन्हीं परिवर्तनों का विवरण देंगे।

कार्य योजना, लघु, मध्यम और दीर्घ अवधि में प्रत्येक कार्रवाई के लिए परिणामों और प्रगति उपायों को रेखांकित करती है।

3. परिवर्तन के कारण

सह-डिजाइन प्रक्रिया की शुरुआत में, CALD प्रतिभागियों, उनके परिवारों और उनके देखभालकर्ताओं के साथ फोकस समूहों, समूह चर्चाओं और आमने-सामने की चर्चाओं की एक श्रृंखला आयोजित की गई थी। भाग लेने वाले लोगों ने NDIS तक पहुँच प्राप्त करने और इसका उपयोग करते समय अपने अनुभवों और सामना की गई चुनौतियों को साझा किया।

जिन चुनौतियों को सबसे अधिक बार सुना गया था, उन्हें खोज चरण रिपोर्ट में पाया जा सकता है।[9] इस रिपोर्ट को EAG द्वारा समर्थित और अनुमोदित किया गया था।

चुनौतियों को प्राथमिकता वाले क्षेत्रों में वर्गीकृत किया जाता है:

प्राथमिकता क्षेत्र 1: बुनियादी ढांचा

NDIS की नीतियाँ, प्रक्रियाएँ और प्रणालियाँ सभी प्रतिभागियों की सांस्कृतिक और भाषाई जरूरतों को नहीं दर्शाती हैं।

ये चुनौतियां हैं:

- ऑस्ट्रेलिया की विकलाँगता प्रणाली और NDIS को समझना तथा इसका उपयोग करना कठिन है।
- NDIS की प्रणालियाँ और प्रक्रियाएँ CALD समुदायों में मौजूद संस्कृतियों, परंपराओं, विकलाँगता की समझबूझ और परिवार की भूमिकाओं की पहचान नहीं करती हैं।

प्राथमिकता क्षेत्र 2: स्टाफ क्षमता

NDIS कर्मचारी और भागीदार लगातार उन सेवाओं को वितरित नहीं करते हैं जो सभी संस्कृतियों के लिए सुरक्षित और समावेशी होती हैं।

ये चुनौतियां हैं:

- CALD प्रतिभागियों और उनके, नामांकित व्यक्तियों, परिवारों और देखभालकर्ताओं के पास ऐसे NDIS और साझेदार कर्मचारियों तक पहुँच प्राप्त नहीं है जो प्रभावशाली और अर्थपूर्ण तरीके से उनकी सांस्कृतिक जरूरतों को समझते और वितरित करते हैं।

---

[9] NDIS, *NDIS CALD Strategy 2023–2027 - Discover Phase Report* [PDF 297KB], 2022.

प्राथमिकता क्षेत्र 3: सुलभ संचार

NDIA द्वारा साझा की जाने वाली जानकारी सभी संस्कृतियों और भाषाओं के लिए समझनी आसान नहीं है।

ये चुनौतियां हैं:

- NDIS के बारे में साझा किए गए संचार जटिल हैं। यहाँ तक कि जब अलग-अलग भाषा में संचार का अनुवाद किया जाता है, तो भी वे हमेशा CALD समुदायों की जरूरतों को पूरा नहीं करते हैं।
- जिन सीमित तरीकों से NDIS स्टाफ और साझेदार आवेदकों तथा प्रतिभागियों के साथ संचार करते हैं, वे हमेशा उन तरीकों को नहीं दर्शाते हैं जिनके साथ CALD समुदायों से संलग्नता करने की आवश्यकता होती है, या जिन तरीकों से वे समुदाय संलग्नता करना चाहते हैं।

प्राथमिकता क्षेत्र 4: बाजार

CALD प्रतिभागियों की जरूरतों को पूरा करने वाले पर्याप्त समर्थन और सेवाएँ नहीं हैं।

ये चुनौतियां हैं:

- सेवाओं की पहचान करने और इन्हें चुनने में CALD प्रतिभागियों का समर्थन नहीं किया जाता है।
- सेवा प्रदाताओं को सांस्कृतिक रूप से विशिष्ट, प्रतिक्रियाशील और सुरक्षित समर्थनों तथा सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए समर्थित नहीं किया जाता है।

प्राथमिकता क्षेत्र 5: डेटा

NDIA द्वारा उपयोग किए जाने वाले डेटा को CALD प्रतिभागियों और उनके लिए आवश्यक समर्थन की बेहतर समझ हासिल करने हेतु सुधारने की आवश्यकता है।

ये चुनौतियां हैं:

- NDIS द्वारा उपयोग की जाने वाली 'CALD' की परिभाषा इतनी व्यापक नहीं है कि वह CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित लोगों की ठीक से पहचान कर सके। यह सांस्कृतिक और भाषाई विशेषताओं को पूरी तरह से संगृहीत नहीं करता है।
- हितधारक CALD प्रतिभागियों के बारे में सार्वजनिक रूप से उपलब्ध NDIS डेटा से और इस डेटा का प्रयोग करने के तरीके से अवगत नहीं हैं।

पहले 5 प्राथमिकता वाले क्षेत्रों ने विकास चरण के दौरान CALD समुदायों के साथ चर्चाओं और संलग्नता का मार्गदर्शन करने में सहायता की।

विकास चरण में संलग्नता के दौरान छठे प्राथमिकता क्षेत्र, 'आउटरीच' को शामिल किया गया था।

इस प्राथमिकता क्षेत्र को इस फीडबैक पर कदम उठाते हुए शामिल किया गया था कि NDIS को उन CALD लोगों का बेहतर समर्थन करने की आवश्यकता है जो अभी NDIS के बारे में सीख रहे हैं, या अभी तक NDIS के बारे में नहीं जानते हैं।

प्राथमिकता क्षेत्र 6: आउटरीच

सभी संस्कृतियों, भाषाओं और समुदायों के लोगों तक पहुँचने और NDIS से उनका संपर्क स्थापित करने के लिए सीमित समर्थन और सेवाएँ उपलब्ध हैं।

ये चुनौतियां हैं:

- CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित कई विकलाँग लोगों को NDIS की पात्रता और आवेदन प्रक्रिया को समझने में सक्षम बनाने वाली जानकारी प्रदान नहीं की जाती है। वे जानकारी तक पहुँचने में बाधाओं का अनुभव भी करते हैं।
- CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित कई विकलाँग लोगों की विकलाँगता तथा इस बात को लेकर अलग-अलग समझ होती है कि समर्थन प्राप्त करने का सही समय कब हो सकता है।
- NDIS को समझने के लिए CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित कई विकलाँग लोगों का समर्थन करने हेतु संसाधनों (इन-लैंग्वेज सामग्री सहित) तक सीमित पहुँच है।

व्यापक चुनौतियां

प्रत्येक प्राथमिकता क्षेत्र में सूचीबद्ध चुनौतियों ने कार्यनीति में शामिल कार्रवाईयों और लक्ष्यों के सह-डिजाइन को निर्देशित किया है (अनुभाग 4 में विस्तृत)।

कार्यनीति और कार्य योजना के विकास के दौरान, CALD प्रतिभागियों, उनके परिवारों और उनके देखभालकर्ताओं ने उनके द्वारा NDIS के साथ अनुभव किए जाने वाले व्यापक मुद्दों और चुनौतियों पर भी चर्चा की।

ये मुद्दे CALD समुदाय द्वारा पहले से अनुभव की जाने वाली चुनौतियों को और गंभीर करते हैं। इन मुद्दों पर विवरण परिशिष्ट सी में पाया जा सकता है।

4. कार्यनीति

कार्यनीति का उद्देश्य 6 प्राथमिकता वाले क्षेत्रों पर ध्यान देकर CALD प्रतिभागियों के लिए परिणामों में सुधार करना है:

1. बुनियादी ढांचा
2. कर्मचारियों की क्षमता
3. सुलभ संचार
4. बाजार (मार्केट्स)
5. आकड़े
6. पहुंच (आउटरीच)।

इन 6 क्षेत्रों में से प्रत्येक से जुड़े लक्ष्य और कार्रवाईयाँ हैं।

- **लक्ष्य:** वे दीर्घकालिक परिणाम होते हैं जिन्हें NDIA हासिल करना चाहता है।
- **कार्रवाईयाँ:** के कार्य हैं जो लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए NDIA करेगा।

CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों, उनके परिवारों और देखभालकर्ताओं, NEDA, EAG और अन्य क्षेत्र प्रतिनिधियों के साथ मिलकर 28 कार्रवाईयों को विकसित किया गया है और लागू किया जाएगा।

इस कार्यनीति को कार्रवाईयों के कार्यान्वयन, निगरानी और रिपोर्टिंग का मार्गदर्शन करने के लिए एक अलग कार्य योजना द्वारा समर्थित किया जाता है।

4.1 बुनियादी ढांचा

बुनियादी ढांचा NDIS और साझेदार प्रणालियों, नीतियों और कार्यविधियों में निर्मित की जा रही सांस्कृतिक और भाषा संबंधी आवश्यकताओं के बारे में है।

लक्ष्य 1

NDIA 'सांस्कृतिक सुरक्षा' और 'सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त और जवाबदेह सेवा' की सह-डिजाइन और सहमत परिभाषाओं का उपयोग करता है।

कार्रवाईयाँ

1. 'सांस्कृतिक सुरक्षा' और 'सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त और जवाबदेह सेवा' को परिभाषित करने के लिए CALD विकलाँगता समुदायों, भागीदारों, प्रदाताओं और NDIS आयोग के साथ काम करना।

लक्ष्य 2

NDIS नीतियां, कार्यविधियाँ और प्रणालियाँ NDIS तक समान पहुँच और CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के लिए योजनाओं के उपयोग को सक्षम करती हैं।

कार्रवाईयाँ

2. NDIS परिचालन दिशानिर्देशों की समीक्षा करना और इन्हें अपडेट करना ताकि ये सुनिश्चित किया जाए कि वे समावेशी हैं, सांस्कृतिक रूप से सुरक्षित हैं और प्रतिभागियों की सांस्कृतिक तथा भाषा आवश्यकताओं की पहचान करते हैं (कार्रवाई 1 के परिणामों के आधार पर)।

3. CALD प्रतिभागियों द्वारा आवश्यक समर्थनों के प्रति योजनाकारों की समझ में सुधार करने के लिए उन्हें दिए जाने वाला मार्गदर्शन विकसित करना और उसे प्रदान करना। इसमें निम्नलिखित शामिल होना चाहिए:

   a. यदि भाषा या संस्कृति बाधा हो, तो योजना कार्यान्वयन के साथ CALD प्रतिभागियों के लिए समर्थन
   b. CALD प्रतिभागियों के लिए इन-लैंग्वेज (उनकी भाषा के) संसाधनों की उपलब्धता
   c. CALD प्रतिभागियों के लिए अधिक सामाजिक और सामुदायिक भागीदारी के लिए वित्त पोषण
   d. ऐसी संचार विधियों का अधिक उपयोग जो सांस्कृतिक और भाषाई रूप से सुलभ हों।

4. ऐसा मार्गदर्शन विकसित और प्रकाशित करना जो NDIS कर्मचारियों और भागीदारों को सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त और सामयिक तरीके से NDIS आवेदन प्रक्रिया के माध्यम से शरणार्थियों और नए आने वाले प्रवासियों का बेहतर समर्थन करने में मदद करता है।

5. NDIS तक पहुँच पाने में शरणार्थियों और नए आने वाले प्रवासियों का बेहतर समर्थन करने के लिए सरकारी एजेंसियों के साथ काम करना। इसमें विकलाँग लोगों की और अधिक प्रभावी ढंग से पहचान करने में मदद करने के लिए आगमन से पहले पूरे किए गए स्वास्थ्य आकलनों और सहायक दस्तावेजों से जानकारी का उपयोग करना शामिल हो सकता है।

लक्ष्य 3

CALD समुदायों और प्रतिभागियों के साथ NDIS संचार प्रक्रियाएँ सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त हैं, प्रभावी और पारदर्शी हैं, और विश्वास को बढ़ावा देती हैं।

कार्रवाईयाँ

6. प्रक्रियाएँ और दिशानिर्देश विकसित और कार्यान्वित करने के लिए NDIS आयोग के साथ काम करना। ये CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों को फीडबैक प्रदान करने और सांस्कृतिक रूप से सुरक्षित और सुलभ तरीकों से NDIS निर्णयों की अपील करने में मदद करेंगे।

4.2 कर्मचारियों की क्षमता

कर्मचारियों की क्षमता NDIS कर्मचारियों और भागीदारों द्वारा प्रतिभागियों और उनके परिवारों को सांस्कृतिक रूप से सुरक्षित और जवाबदेह सेवा प्रदान करने की समझ और क्षमता होने से है।

लक्ष्य 4

NDIS कर्मचारी और भागीदार प्रतिभागियों की सांस्कृतिक तथा भाषा-संबंधी आवश्यकताओं, और ये आवश्यकताएं उनके विकलांगता समर्थनों को कैसे प्रभावित कर सकती हैं, इस बात की समझ रखते हैं और इसपर प्रतिक्रिया करते हैं।

कार्रवाईयाँ

7. NDIS कर्मचारियों और भागीदारों को चालू शिक्षा कार्यक्रम प्रदान करने के लिए CALD समुदायों, सरकारी एजेंसियों (NDIS आयोग सहित) और गैर-सरकारी संगठनों के साथ काम करना। कार्यक्रम सांस्कृतिक और भाषा जागरूकता (बहरे, बहरे/नेत्रहीन और सुनने की शक्ति में विकार से ग्रस्त सहित) में, और CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित लोगों के साथ सुरक्षित, प्रभावी, और उचित पारस्परिक बातचीत उपलब्ध कराने की क्षमता में सुधार करने के लिए काम करेगा।

8. सभी स्तरों पर प्रतिनिधित्व में सुधार के लिए NDIA में CALD पृष्ठभूमियों (विकलाँग लोगों सहित) से सम्बन्धित लोगों के लिए रोजगार के अवसरों का समर्थन करना।

लक्ष्य 5

NDIS कर्मचारी और भागीदार सभी संलग्नताओं में सांस्कृतिक सुरक्षा तथा सदमा-सूचित अभ्यास का उपयोग करते हैं।

कार्रवाईयाँ

9. NDIA के प्रशिक्षण पैकेजों में सांस्कृतिक सुरक्षा, नस्लवाद-विरोधी और सदमा-सूचित अभ्यास पर शिक्षा और प्रशिक्षण का निर्माण करने के लिए CALD समुदायों, सरकारी एजेंसियों (NDIS आयोग सहित) और गैर-सरकारी संगठनों के साथ काम करना।
10. NDIS के साथ पारस्परिक बातचीत करते समय CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए दुभाषियों तथा अन्य भाषा समर्थनों के उपयोग पर NDIS कर्मचारियों और भागीदारों को प्रशिक्षण और संसाधन विकसित और वितरित करना।
11. एक CALD समावेशन योजना और कार्यक्रम विकसित करना जो NDIS कर्मचारियों के लिए सांस्कृतिक रूप से सुरक्षित और समावेशी कार्यस्थल विकसित और प्रगति करना जारी रखता है।
12. अभ्यास का एक समुदाय स्थापित करें जो कर्मचारियों को अपने कौशल में सुधार करने में मदद करने के लिए शिक्षण को साझा करता है ताकि वे बहरे, बहरे/नेत्रहीन और सुनने की शक्ति में विकार से ग्रस्त लोगों के समुदायों का बेहतर समर्थन कर सकें। इस टीम में वे NDIS कर्मचारी और भागीदार शामिल होंगे जो ऑस्लान का उपयोग करने में कुशल हैं। यह दिशानिर्देशों, प्रक्रियाओं और संलग्नता अवसरों के लिए समर्थन के माध्यम से पहुँच को बढ़ावा देगा।

4.3 सुलभ संचार

सुलभ संचार NDIS द्वारा ऐसे तरीकों से जानकारी साझा करने के बारे में है जो CALD प्रतिभागियों, उनके परिवारों और उनके देखभालकर्ताओं की सांस्कृतिक और संचार आवश्यकताओं को पूरा करते हैं।

लक्ष्य 6

NDIS द्वारा CALD समुदायों और प्रतिभागियों के लिए प्रभावी संचार माध्यमों की पहचान और उपयोग किया जाता है।

कार्रवाईयाँ

13. CALD समुदायों, NDIS आयोग और क्षेत्र के साथ काम करना ताकि CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद और संलग्नता करने के तरीके के बारे में दिशानिर्देशों को विकसित और लागू किया जा सके। इसमें उनकी भाषा में जानकारी, और विभिन्न चैनलों, जैसे वीडियो, ऑडियो और प्रिंट के माध्यम से जानकारी देना शामिल है।

14. CALD समुदायों और प्रतिभागियों के लिए सुलभता और नेविगेशन में सुधार करने के लिए NDIS वेबसाइट, myplace पोर्टल, My NDIS एप्लिकेशन, Provider finder टूल, myplace provider पोर्टल और राष्ट्रीय संपर्क केंद्र (National Contact Centre) की समीक्षा करना और इन्हें अपडेट करना। इसमें उनकी भाषा में जानकारी का उपयोग करना और उनकी भाषा में जानकारी उपलब्ध न होने पर सहायता तक पहुँचना शामिल है।
15. भाषा दिशानिर्देशों को विकसित, प्रकाशित और कार्यान्वित करने के लिए CALD समुदायों, NDIS आयोग और क्षेत्र के साथ काम करना। दिशानिर्देशों में यह दर्शाया जाना चाहिए कि NDIS के बारे में किस जानकारी का अनुवाद किन भाषाओं में किया जाना चाहिए, ताकि CALD समुदायों और प्रतिभागियों की जरूरतों को पूरा किया जा सके।

लक्ष्य 7

CALD समुदायों और प्रदाताओं को दुभाषिया सेवाओं के बारे में जागरूक किया जाता है, और वे इन सेवाओं तक पहुँच प्राप्त कर सकते हैं, और इन सेवाओं के साथ उनका बेहतर अनुभव होता है।

कार्रवाईयाँ

16. CALD प्रतिभागियों, प्रदाताओं और अनुवाद एवं दुभाषिया सेवाओं (Translating and Interpreting Services, TIS) को NDIS विशिष्ट-शब्दों को बेहतर ढंग से समझने और संवाद करने में सहायता देने के लिए उनकी भाषा में NDIS-विशिष्ट शब्दों की स्पष्ट परिभाषाओं को विकसित और प्रकाशित करना।
17. TIS तक पहुँच कैसे प्राप्त करनी है तथा इसका उपयोग कैसे करना है और जब TIS दुभाषिए अनुपलब्ध हों तो वैकल्पिक दुभाषियों तक पहुँच कैसे प्राप्त करनी है तथा इसका उपयोग कैसे करना है, इस संबंधी सुलभ जानकारी विकसित करना और CALD समुदायों, CALD प्रतिभागियों और प्रदाताओं को इसका संवाद करना।
18. संचार दृष्टिकोणों को बेहतर बनाने के लिए दुभाषियों (ऑसलान सहित) के साथ NDIS बैठकों के लिए प्रक्रियाओं की समीक्षा करना और इन्हें अपडेट करना, इसमें लंबी बैठकों, पसंदीदा या आवश्यक दुभाषियों और वैयक्तिक दुभाषिया सेवाओं के विकल्प शामिल हैं।

4.4 बाजार

बाजार सांस्कृतिक और भाषाई रूप से उपयुक्त NDIS सेवाओं की उपलब्धता और आपूर्ति में सुधार करने के बारे में है। इसमें सांस्कृतिक रूप से सुरक्षित एवं उपयुक्त सेवाएँ प्रदान करने वाले प्रदाताओं को खोजने के लिए CALD प्रतिभागियों को बेहतर सहायता प्रदान करना शामिल है।

लक्ष्य 8

NDIS का उपयोग करने और सांस्कृतिक रूप से सुरक्षित तथा उपयुक्त सेवाओं तक पहुँच प्राप्त करने के बारे में जानकारी प्रभावी रूप से CALD समुदायों और प्रतिभागियों को सूचित की जाती है।

कार्रवाईयाँ

19. NDIS प्रदाताओं के साथ जानकारी विकसित करने और साझा करने के लिए NDIS आयोग के साथ काम करना। अपने प्रदाताओं के साथ उनके स्थानीय समुदाय की समझ बढ़ाने के लिए संलग्नता करें। CALD समुदायों को सांस्कृतिक रूप से सुरक्षित तथा उचित समर्थन और सेवाएँ प्रदान करने के लिए उनसे की जाने वाली अपेक्षा की व्याख्या करें।
20. विकल्प और नियंत्रण के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए एक विपणन अभियान और सतत संचार को विकसित करने के लिए NDIS आयोग के साथ काम करना। इसमें यह शामिल है कि CALD प्रतिभागी किस प्रकार प्रदाताओं का चयन कर सकते हैं, प्रदाताओं को बदल सकते हैं, सुरक्षा उपायों का निर्माण कर सकते हैं और शिकायत कर सकते हैं।
21. उन न्यूनतम अभ्यास मानकों को विकसित करने के लिए NDIS आयोग के साथ संलग्नता करना, जिनका प्रदाताओं को पालन करना होगा, साथ ही उन गुणवत्ता उपायों को विकसित करने के लिए भी ऐसा करना जो यह दर्शाएँ कि सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त सेवाएँ कैसी दिखती हैं। अभ्यास मानकों और गुणवत्ता उपायों को फिर CALD प्रतिभागियों और प्रदाताओं को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाता है।

लक्ष्य 9

और अधिक ऐसे NDIS प्रदाता हैं जो सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त, जवाबदेह और सुरक्षित गुणवत्ता सेवाओं की पेशकश करते हैं।

कार्रवाईयाँ

22. उन चुनौतियों और बाधाओं की पहचान करना जिनका सामना CALD सामुदायिक संगठन विकलांगता समर्थन (समर्थन समन्वय और प्रत्यक्ष देखभाल सहित) प्रदान करने में करते हैं। इन बाधाओं को संबोधित करने के लिए सरकारी एजेंसियों और क्षेत्र के साथ काम करना।
23. अनुवादकों और दुभाषियों के लिए राष्ट्रीय प्रत्यायन प्राधिकरण (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters, NAATI) द्वारा प्रमाणित उन दुभाषियों, जो NDIS और विकलाँगता अधिकारों को समझते हों, की संख्या बढ़ाने के तरीके के संबंध में सरकारी एजेंसियों और अन्य हितधारकों के साथ काम करना।

4.5 डेटा

डेटा NDIA द्वारा डेटा को एकत्रित और प्रयोग करने के बारे में है ताकि CALD प्रतिभागियों और उनकी जरूरतों को बेहतर ढंग से समझा जाए, सेवाओं में सुधार किया जाए और NDIS के प्रभाव को समझा जाए।

लक्ष्य 10

NDIA सटीक और उपयोगी डेटा के संग्रह का समर्थन करने वाली 'CALD' की एक सह-डिजाइन की गई और सहमत परिभाषा का उपयोग करता है।

कार्रवाईयाँ

24. CALD समुदायों और सरकारी एजेंसियों के साथ काम करना ताकि CALD की एक और अधिक समावेशी परिभाषा विकसित और प्रकाशित की जा सके जो सांस्कृतिक और भाषाई प्रतिच्छेदन (इंटरसेक्शनों) को मान्यता देती हो। इस परिभाषा के साथ संरेखित करने के लिए NDIA डेटा संग्रह विधियों को अपडेट करना।

लक्ष्य 11

CALD प्रतिभागियों के लिए सेवाओं, अनुभवों और परिणामों को बेहतर बनाने के लिए NDIA और हितधारकों द्वारा डेटा और साक्ष्य-आधारित निर्णय लेने का उपयोग किया जाता है।

कार्रवाईयाँ

25. NDIS कर्मचारियों, भागीदारों और क्षेत्र द्वारा बेहतर साक्ष्य-आधारित निर्णय लेना सक्षम बनाने के लिए CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित प्रतिभागियों से सम्बन्धित नए डेटा की खोज, पहचान और इसका प्रकाशन करना।

4.6 आउटरीच

आउटरीच उन लोगों और समुदायों को शिक्षित करने और उनसे जुड़ने के लिए लक्षित समर्थनों और सेवाओं के निर्माण के बारे में है जिनके साथ NDIA ने पहले अच्छे से काम नहीं किया है।

लक्ष्य 12

CALD समुदायों में NDIS और विकलाँगता के बारे में अधिक जागरूकता और समझ है। इसमें NDIS पात्रता, आवेदन प्रक्रिया और NDIS तक पहुँच प्राप्त करने के लिए एक बाधा के रूप में विकलाँगता से जुड़े संभावित कलंक शामिल हैं।

कार्रवाईयाँ

26. लक्षित CALD समुदायों में NDIS तथा विकलाँगता अधिकारों के बारे में जागरूकता बढ़ाने और विकलाँगता से सम्बन्धित संभावित कलंक को संबोधित करने के लिए एक कार्यनीति विकसित करने हेतु NDIS आयोग और CALD समुदाय के साथ काम करना। इसे उनकी भाषा में उपलब्ध जानकारी के साथ कई अलग-अलग संलग्नता माध्यमों का उपयोग करना चाहिए।

27. सामुदायिक संगठनों से ऐसी गतिविधियों की पहचान करना, उन्हें विकसित करना और उनका समर्थन करना जो NDIS (पात्रता सहित) के बारे में जागरूकता को बढ़ावा देती हैं और लक्षित CALD समुदायों में विकलाँगता से जुड़े कलंक को कम करती हैं। इन गतिविधियों को बढ़ावा देने हेतु क्षेत्र के लिए स्पष्ट संचार विकसित करना, और इस बारे में मार्गदर्शन प्रदान करना कि NDIS कर्मचारी और भागीदार कैसे शामिल और सहायक हो सकते हैं।

28. मुख्यधारा की सेवाओं (सामान्य चिकित्सकों, संबद्ध स्वास्थ्य पेशेवरों और विशेषज्ञों जैसे स्वास्थ्य व्यवसायिकों सहित) के कौशल का निर्माण करने के लिए संगठनों और पीक बॉडीज़ (शिखर निकायों) के साथ काम करना। NDIS तक पहुँच प्राप्त करने और इसका उपयोग करने के लिए CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों का समर्थन करने के तरीके पर ध्यान केंद्रित करना।

5. अगले कदम

कार्यनीति 2024 की शुरुआत से 2028 तक सक्रिय रहेगी। [कार्ययोजना]() का उपयोग कार्यनीति के साथ-साथ किया जाना है। यह निम्नलिखित दर्शाती है:

- प्रत्येक कार्रवाई कैसे की जाएगी
- प्रत्येक कार्रवाई के लिए समयरेखा
- प्रत्येक कार्रवाई के फलस्वरूप परिणाम
- प्रगति की निगरानी और मूल्यांकन करने के उपाय।

पहली वार्षिक प्रगति रिपोर्ट 2024 के अंत में प्रकाशित की जाएगी। यह कार्यनीति की कार्रवाईयों और परिणामों को प्राप्त करने की दिशा में हुई प्रगति को दिखाएगी। इस प्रक्रिया के भाग के रूप में NDIA, EAG और अन्य हितधारकों से फीडबैक मांगेगी।

समय के साथ-साथ फीडबैक को सुनने और इससे सीखने का अर्थ है कि NDIA विकलाँगता और CALD क्षेत्रों से मिली किसी फीडबैक में होने वाले परिवर्तनों के प्रति जवाबदेह होकर CALD प्रतिभागियों की जरूरतों को पूरा करना जारी रख सकता है।

कार्यनीति के सतत निगरानी और रिपोर्टिंग प्रकार्यों से पता चलेगा कि NDIS किस प्रकार CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के लिए परिणामों में सुधार कर रहा है, और ये प्रकार्य सुधार के लिए क्षेत्रों की पहचान करेंगे।

NDIA, CALD पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों, उनके परिवारों और देखभालकर्ताओं, पीक बॉडीज़ (शिखर निकायों), विकलाँगता प्रतिनिधि संगठनों, और सेवा प्रदाताओं के साथ मिलकर काम करना जारी रखने के लिए प्रतिबद्ध है। NDIA यह सुनिश्चित करने के लिए ऐसा करेगा कि कार्यनीति भविष्य में CALD समुदायों तथा विकलाँगता एवं CALD क्षेत्रों की जरूरतों पर प्रतिक्रिया कर सके।

6. परिशिष्ट ए

बाहरी सलाहकारी समूह सदस्यता सूची (संगठन के अनुसार)

- जातीय समुदायों के भीतर विकलाँगता पर कार्रवाई
- एम्परो एडवोकेसी इंक
- कैनबरा बहुसांस्कृतिक सामुदायिक मंच
- विकलाँगता पक्षसमर्थन नेटवर्क ऑस्ट्रेलिया
- बधिर ऑस्ट्रेलिया
- विकलाँगता अधिकार पक्षसमर्थन सेवा
- कल्चरा (पहले डाइवर्सिटेट कहा जाता था)
- विविधता और विकलाँगता गठबंधन
- विक्टोरिया की जातीय समुदाय परिषद
- जातीय समुदाय सेवा सहकारी
- ऑस्ट्रेलिया की जातीय समुदाय परिषद का संघ
- ग्रिफ़िथ विश्वविद्यालय
- इन्क्लूज़नऑस्ट्रेलिया
- NDIA के लिए स्वतंत्र सलाहकार परिषद
- Kin
- मेंटल हेल्थ ऑस्ट्रेलिया
- प्रवासी संसाधन केंद्र लाउंसेस्टन
- प्रवासी संसाधन केंद्र उत्तर-पश्चिम
- नॉर्दर्न टेरिटरी की बहुसांस्कृतिक परिषद
- एनएसडब्ल्यू की बहुसांस्कृतिक विकलाँगता पक्षसमर्थन एसोसिएशन
- बहुसांस्कृतिक युवा पक्षसमर्थन नेटवर्क - यूथ डिसेबिल्टी CaLD कलेक्टिव
- राष्ट्रीय विकलाँगता बीमा एजेंसी (National Disability Insurance Agency)
- एनडीआईएस गुणवत्ता और सुरक्षा-उपाय आयोग
- राष्ट्रीय जातीय विकलाँगता गठबंधन
- एनएसडब्ल्यू शरणार्थी स्वास्थ्य सेवा
- प्रतिभागी, परिवार और देखभालकर्ता नामांकित व्यक्ति
- पीपल विद डिसेबिल्टी ऑस्ट्रेलिया
- सेटलमेंट काउंसिल ऑफ ऑस्ट्रेलिया
- सेटलमेंट सर्विसिज़ इंटरनेशनल
- Speak My Language (मेरी भाषा बोलें)
- SydWest बहुसांस्कृतिक सेवाएं

- TASC नेशनल
- सिडनी विश्वविद्यालय
- वूमैन विद डिसेबिल्टीस ऑस्ट्रेलिया

7. परिशिष्ट बी

संलग्नता का अवलोकन

NDIA ने उन लोगों के साथ काम किया है जो निम्नलिखित क्षेत्रों से सांस्कृतिक पृष्ठभूमियाँ होने के तौर पर पहचान करते हैं:

- मध्य अमेरिका
- दक्षिण अमेरिका
- कैरेबियन द्वीपसमूह
- यूरोप - उत्तर
- यूरोप - मध्य
- यूरोप - पूर्व
- अफ्रीका - उत्तर
- एशिया – उत्तर-पूर्व
- एशिया - मध्य
- एशिया - दक्षिण
- एशिया - दक्षिण-पूर्व
- एशिया - पश्चिम
- प्रशांत द्वीप समूह

NDIA उन लोगों के साथ संलग्नता करता है जो अपनी भाषाई पृष्ठभूमि की पहचान इस प्रकार करते हैं:

- अंग्रेज़ी
- अरबी
- तागालोग
- तमिल
- जापानी
- बंगाली
- रूसी
- फ्रेंच
- जर्मन
- कैंटोनीज़
- वियतनामी
- मैंडरिन
- होकिएन
- बहासा मलायू

NDIA ने उन व्यक्तियों और समूहों को शामिल किया है जो अपनी पहचान निम्नलिखित समुदायों का हिस्सा होने से करते हैं:

- चीनी समुदाय समूह
- मिश्रित बहुसांस्कृतिक समूह
- उद्योग सेक्स वर्कर समूह (विभिन्न CALD समुदायों से)
- अरबी समुदाय समूह
- वियतनामी देखभालकर्ता समूह
- अफगान समुदाय समूह
- नेपाली मानवतावादी प्रवासी
- CALD युवा समूह
- एज़िदी (यज़ीदी) शरणार्थी समुदाय समूह
- पंजाबी समुदाय समूह
- हिंदू समुदाय समूह
- बहरे, बहरे/नेत्रहीन और सुनने की शक्ति के विकार से ग्रस्त लोगों के समुदाय का समूह

NDIA ने राष्ट्रीय हितधारकों की संलग्नता के हिस्से के रूप में निम्नलिखित संगठनों के साथ काम किया है:

- एक्सेस कम्युनिटी सर्विसेज लिमिटेड (एक्सेस)
- एक्सेस प्लस डब्ल्यूए डेफ
- ऑस्ट्रेलिया में सक्रिय शरणार्थी और प्रवासी एकीकरण
- एम्परो एडवोकेसी इंक
- ऑस्ट्रेलिया शरणार्थी संघ
- ऑस्ट्रेलियाई प्रवासी संसाधन केंद्र
- Centacare
- सामुदायिक पहुँच और सेवाएँ SA
- डेफ कनेक्ट
- डेफब्लाइंड वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन्स
- एनएसडब्ल्यू की जातीय समुदाय परिषद इनकॉर्पोरेटिड
- फोर्टिफाई हेल्थ ग्रुप
- एसए की बहुसांस्कृतिक समुदाय परिषद
- मल्टीकल्चरल ऑस्ट्रेलिया
- नेशनल केयर सोसाइटी
- यातना और आघात से बचे लोगों के लिए क्वींसलैंड का सहायता कार्यक्रम
- फाउंडेशन हाउस (The Victorian Foundation for Survivors of Torture Inc)

- वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन एसोसिएशन ऑफ द डेफ इंक
- वर्ल्ड वेलनेस ग्रुप

8. परिशिष्ट सी

व्यापक विचार और मुद्दे

कार्यनीति और कार्य योजना सह-डिजाइन प्रक्रिया में पहचाने गए 6 प्राथमिकता वाले क्षेत्रों पर ध्यान देती हैं। खंड 3 इन प्राथमिकता वाले क्षेत्रों में प्रमुख चुनौतियों को निर्धारित करता है।

कार्यनीति और कार्य योजना के विकास के दौरान अतिरिक्त विचार और चुनौतियां प्रकट की गई थीं। ये विचार और चुनौतियां CALD प्रतिभागियों, उनके परिवारों और उनके देखभालकर्ताओं द्वारा NDIS तक पहुँच प्राप्त करने और इसका उपयोग करने के तरीके को प्रभावित करती हैं। इन्हें NDIS समीक्षा (2023) के दौरान प्रतिभागियों के साथ बातचीतों में भी सुना गया था।

हालाँकि नीचे सूचीबद्ध अंतर्दृष्टियों को इस कार्यनीति के माध्यम से संबोधित नहीं किया गया है, पर यह उम्मीद है कि ये भविष्य के कार्य को सूचित करेंगी, और NDIA द्वारा विकलाँग लोगों के साथ काम करने के तरीके को बेहतर बनाएंगी।

- **NDIS के लिए आवेदन करना**: आवेदन प्रक्रिया के कई चरण हैं और ये उलझन पैदा करने वाले हैं। आवश्यक प्रमाणों को समझने और इकट्ठा करने से जुड़ी चुनौतियां भी हैं। यह सूचना के कई स्रोतों और स्वास्थ्य तथा विकलाँगता क्षेत्रों के बीच गलत संरेखण के कारण संयोजित हैं।
- **इंटरसेक्शनैलिटी (अंत:क्रिया)**: CALD समुदायों से सम्बन्धित विकलाँग लोगों के अनुभव कई कारकों से प्रभावित होते हैं जो उनकी पहचान को आकार देते हैं जैसे कि लैंगिक पहचान, यौन अभिविन्यास, धर्म या सामाजिक-आर्थिक पृष्ठभूमि। इस अंत:क्रिया को NDIS कर्मचारियों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों से व्यक्तिगत समर्थन और जवाबदेही की आवश्यकता होती है।
- **प्रदाता गुणवत्ता**: विकलाँगता सेवाओं की गुणवत्ता असंगत है और NDIA द्वारा अपंजीकृत सेवा प्रदाताओं के साथ गुणवत्ता की निगरानी तथा प्रतिभागी अनुभवों की सुरक्षा करने की कम क्षमता होने के कारण प्रभावित है।
- **प्रदाता प्रतिस्पर्धा**: गैर-प्रतिस्पर्धी बाजार या गैर-प्रतिस्पर्धी प्रदाता व्यवहार प्रतिभागियों को बहु-समर्थनों के लिए एक सेवा प्रदाता का उपयोग करने के लिए प्रेरित कर सकता है। इसके परिणामस्वरूप हितों का टकराव हो सकता है और प्रतिभागी विकल्प और नियंत्रण कम हो सकता है।
- **सरकारी एजेंसियों के बीच सहयोग की कमी**: आवश्यक सहायता की पहचान करने और इसे प्रदान करने के लिए अधिक संरेखण की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, अंग्रेजी भाषा कौशल का निर्माण करने के लिए)।

- **स्वास्थ्य प्रदाताओं की सीमाएं**: स्वास्थ्य पेशेवरों (सामान्य चिकित्सकों सहित) के पास इस संबंधी ज्ञान, और अपने ज्ञान को बेहतर बनाने के लिए प्रोत्साहन की कमी है, कि एक्सेस अनुरोध फॉर्म के साथ लोगों का उचित रूप से समर्थन कैसे किया जाए।
- **घरेलू और पारिवारिक हिंसा का अनुभव**: NDIS समर्थनों तक पहुँच प्राप्त करने और इसका उपयोग करते समय घरेलू और पारिवारिक हिंसा प्रतिभागियों के लिए अतिरिक्त बाधाओं का कारण बनती है।

राष्ट्रीय विकलाँगता बीमा एजेंसी (National Disability Insurance Agency)

ndis.gov.au

टेलीफोन 1800 800 110

वेबचैट ndis.gov.au

हमारे सोशल चैनलों पर हमें फॉलो करें

Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn

जिन लोगों को अंग्रेज़ी में सहायता की आवश्यकता है

TIS: 131 450

उन लोगों के लिए जो बहरे हैं या सुनने की शक्ति में विकार से ग्रस्त हैं

TTY: 1800 555 677

वॉयस रिले: 1800 555 727

राष्ट्रीय रिले सेवा: relayservice.gov.au