

# ميثاق خدمة المشاركين

**Participant Service Charter** 

إحداث فارق للأشخاص الذين يستخدمون NDIS

نسخة سهلة القراءة Arabic | العربية





## كيفية استخدام هذا الميثاق



الوكالة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (National Disability) Insurance Agency, NDIA) قمنا بكتابة هذا الميثاق. عندما ترى كلمة "نحن"، فالمقصود بها هو NDIA.



لقد أعددنا هذا الميثاق بطريقة سهلة القراءة. نستخدم الصور لشرح بعض الأفكار.

# **خط عریض** خطغیرعریض

لقد كتبنا بعض المفردات **بالخط العريض**. ذلك يعني أن الحروف أسمك وأغمق.



نحن نفسر ما تعنيه هذه المفدرات. توجد قائمة بهذه المفردات في الصفحة ٤١.



هذا الميثاق سهل القراءة هو ملخص لوثيقة أخرى. هذا يعنى أنه يتضمن المعلومات الأكثر أهمية فقط.



يمكنك العثور على المستند الآخر عبر موقعنا على الإنترنت.

www.ndis.gov.au/servicecharter



يمكنك طلب المساعدة في قراءة هذا الميثاق. قد يتمكن صديق أو فرد من العائلة أو شخص داعم من مساعدتك.



هناك معلومات أخرى قد تساعدك على قراءة وفهم هذا الميثاق.



قد ترغب في قراءة خطة الشركة الخاصة بنا.



تشرح خطة الشركة الخاصة بنا أهداف NDIS على مدى السنوات الأربع القادمة.



يمكنك أيضاً قراءة خطة تحسين خدمة المشاركين.



تتحدث خطة تحسين خدمة المشاركين عن كيفية تحسين خدماتنا.



لا يتوجب عليك قراءة هذا الميثاق دفعة واحدة. يمكنك أن تأخذ وقتك وتقرأه بالوتيرة التي تناسبك.

# ماذا يوجد في هذه الوثيقة؟

٦	حول ميثاق خدمة المشاركين
11	كيف سنكون شفافين؟
۱۳	كيف سنتحلى بالاستجابة؟
31	كيف سنبدي الاحترام؟
lo	كيف سنقوم بالتحفيز؟
IV	كيف سنتواصل معك؟
۲٠	ماذا يمكنك أن تتوقع؟
רז	كيف سنعرف ما إذا كان هذا الميثاق يعمل على ما يرام؟
۳۰	کیف تخبرنا برأیك
٣٢	إذا كان لديك مشكلة
۳٤	إذا لم تكن راضيًا عن القرار
۳۸	اتصل بنا
13	قائمة المفردات

## حول ميثاق خدمة المشاركين



المشاركون هم من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يشاركون في البرنامج الوطني للتأمين ضد الإعاقة NDIS. نسميها NDIS.



المشاركون هم أهم جزء في كل عمل نقوم به.



نريد من المشاركين اتخاذ قراراتهم الخاصة بشأن حياتهم.

ونرید دعم کل من یستخدم NDIS.

وذلك يشمل:

• الأطفال والشباب



• البالغين



• الأهالي والأسر



• الأشخاص الذين يرغبون في الانضمام إلى NDIS.





قمنا بتحديث ميثاق خدمة المشاركين بناءً على التغييرات في القانون.



يوضح ميثاق خدمة المشاركين ما يمكن أن تتوقعه من NDIS.



نريدك أن تتمتع بتجربة جيدة عند التعامل مع NDIS.

### عندما نعمل معك، سوف نتحلى بـ:

• الشفافية



• التجاوب



• الاحترام.



## سنقوم أيضا:





• بالتواصل معك.



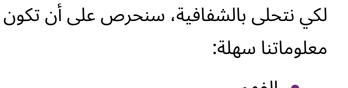
سوف نتحدث عن كل واحدة من هذه الأشياء بمزيد من التفصيل في الصفحات التالية.



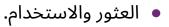
## كيف سنكون شفافين؟



عندما نكون شفافين، سنجعل فهم معلوماتنا وقراراتنا أمرٌ سهل.









لكي نكون شفافين، سنقوم بما يلي:

• البقاء على تواصل معك



• إخبارك بما يحدث.



### ونحن سوف:

• نتواصل معك بالطريقة التي تريدها



• نشرح لك القرارات التي نتخذها



• نجيب على أسئلتك.



## كيف سنتحلى بالاستجابة؟



عندما نكون **مستجيبين**، سنساعدك في ما تحتاجه.



لكي نكون مستجيبين، سنتخذ القرارات في الوقت المحدد.

يمكنك معرفة المزيد عن هذا على الصفحة ٢٠.



كما سنُعيّن لك شخصاً واحداً للتواصل معه، بحيث لن تحتاج لذكر تفاصيل قصتك أكثر من مرة واحدة.



وسنمنحك الخيارات والاختيارات في حال حصول تغيير في حياتك.

## كيف سنبدي الاحترام؟



لنبدى **الاحترام**، سنتعامل معك كشخص متفرد.



من أجل أن نبدي الاحترام سوف نقوم بما يلي:

- نستمع إليك
- نعمل سوياً معك.



وسوف نتأكد من أن موظفينا يفهمون ظروفك الصحية وخلفيتك المتنوعة ثقافياً.

التنوع الثقافي هو ما يجعل الناس مختلفين عن بعضهم البعض.



سوف نستخدم **ملاحظاتك** أيضا للتعلم.

عندما تقدم ملاحظات، فأنت تخبر شخصاً ما بشأن:

- ما يفعلون بشكل جيد
  - ما يتوجب تصحيحه.

## كيف سنقوم بالتحفيز؟

عندما نقوم **بالتحفيز**، نحن نساعدك على أن تعيش حياتك بالطريقة التى تريدها.

نحن نساعدك في العثور على المعلومات واستخدامها.



لكي نقوم بالتحفيز، فإننا سوف:

- نجعل ما نقوم به سهل الفهم
  - نسهّل العمل معنا.



وسنقدم لك معلومات للمساعدة في التأكد من أنك:

- يمكن أن تتخذ القرارات
- الحصول على الدعم لاتخاذ القرارات.





سنشرح لك أيضا حقوقك حتى يصبح بإمكانك توقع الشكل الذي ستُعامل به.

> الحقوق هي قواعد حول كيفية معاملة الجميع بإنصاف ومساواة.



سنتأكد أيضا من أن يكون لديك رأي بشأن ما تتضمنه خطتك.



وسنستمع ونعمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة حتى نتمكن من التعلم من تجاربهم.

## كيف سنتواصل معك؟



عندما **نتواصل** معك، سوف نساعدك على العثور على الدعم والخدمات التي تحتاجها.



للتواصل معك، سنقدم لك خيارات حول كيفية تواصلك معنا.





• استخدم خطتك بطريقة تناسبك



• البحث عن الدعم والخدمات.



سوف نتواصل أيضًا مع المجتمع.

سيساعدهم ذلك في التعرف على NDIS وكيف يعمل.



وسنتواصل مع أشخاص من مجتمعات مختلفة في جميع أنحاء أستراليا.

#### وذلك يشمل:



• الناس من المجتمعات المحلية للسكان الاصليين



 الأشخاص الذين يتحدثون لغات أخرى غير الإنجليزية.



### ويشمل أيضًا أشخاصًا من مختلف **الثقافات** والخلفيات.

#### خلفيتك الثقافية هي:

- طريقة حياتك ومعتقداتك
  - ما المهم بالنسبة لك.



وهي تضم أشخاصًا من مجتمعات **+LGBTIQA**.



تشير الأحرف LGBTIQA إلى المثلييات، والمثليين، ومزدوجي الميل الجنسي، والمتحولين جنسيًا، وثنائي الجنس، ومغايري الجنس أو الذين يفكرون في تغيير الجنس واللاجنسيين.

علامة "+" مخصصة للأشخاص الذين هم جزء من مجتمع +LGBTIQA لكنهم لا يتحدثون عن أنفسهم باستخدام مفردة من هذه القائمة.

## ماذا يمكنك أن تتوقع؟

يمكنك أن تتوقع منا القيام بالأشياء في وقتها المحدد، بما في ذلك:

• اتخاذ القرارات



• إعطاؤك المعلومات



• مراجعة القرار.



في الصفحات التالية نوضح:

- ما سنقوم به
- كم يوماً يستغرق منا.





## البدء في العمل مع NDIS

أقصى عدد من الأيام سوف يستغرقه منا	ما سنقوم به
۲۱ يوماً	تقرير من يستطيع الاستفادة من NDIS
۹۰ یوماً	إعطاء الناس وقتاً لتحضير المعلومات إذا طلبنا ذلك
١٤ أيام	قرار من يمكنه الاستفادة من NDIS بعد أن نحصل على مزيد من المعلومات



## الحصول على خطة

أقصى عدد من الأيام سوف يستغرقه منا	ما سنقوم به
۲۱ يوماً	البدء في وضع خطتك
٥٦ يوماً	الموافقة على خطة
٥٦ يوماً	الموافقة على خطة لطفل أقل من ٧ سنوات
بأسرع ما يمكننا القيام به	السؤال عما إذا كنت تريد عقد اجتماع حول بدء خطتك، عندما تتم الموافقة على خطتك
۲۸ یوماً	عقد اجتماع لبدء خطتك إذا ما كنت ترغب في ذلك
۷ أيام	ي إعطاؤك نسخة من خطتك المعتمدة

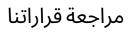


## إعادة تقييم الخطة أو تغيير خطتك

عندما نقوم بعمل ملف **إعادة تقييم الخطة**، نتحقق من خطتك لمعرفة ما يجب تغييره.

يمكنك طلب إعادة تقييم الخطة. أو يمكننا أن نطلب واحدة لك.

أقصى عدد من الأيام سوف يستغرقه منا	ما سنقوم به
٥٦ يوماً قبل تاريخ إعادة تقييم الخطة	البدء في إعداد إعادة تقييم الخطة
بعد ۲۱ يومًا من طلب ذلك منا	اتخاذ القرار بشأن إعادة تقييم الخطة إذا ما طلبت منا القيام بذلك
بعد ۲۸ يومًا من موافقتنا على القيام بذلك	القيام بإعادة تقييم الخطة التي طلبت منا القيام بها
۲۱ يوماً	اتخاذ قرار ما إذا كنت تريد تغيير أجزاء صغيرة من خطتك إذا طلبت منا ذلك، أو إخبارك ما إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت لاتخاذ القرار
۲۸ یوماً	إتخاذ قرار ما إذا كنت تريد تغيير أجزاء صغيرة من خطتك بعد أن نخبرك أننا بحاجة إلى مزيد من الوقت
٥٠ يوماً	اتخاذ قرار ما إذا كنت تريد تغيير أجزاء كبيرة من خطتك بعد أن نخبرك أننا بحاجة إلى مزيد من الوقت
۷ أيام	إعطاؤك نسخة من الخطة بعد أن نقوم بتغييرها





أقصى عدد من الأيام سوف يستغرقه منا	ما سنقوم به
٦٠ يوماً	مراجعة قراراتنا إذا تطلب الأمر ذلك
۲۸ یوماً	تغيير أمر ما عندما يكون ملف <b>محكمة</b> <b>الاستئناف الإدارية (AAT)</b> يطلب منا. تراجع AAT القرارات الحكومية.

### استخدام شخص معين



بعض الناس لديهم **شخص معين**.

الشخص المعين لك هو شخص تختاره للقيام بـ:

- اتخاذ القرارات التي لا يمكنك اتخاذها
- القيام بأشياء لا يمكنك القيام بها بمفردك.



نحتاج أحياناً إلى إلغاء الشخص المعين.



سنفعل ذلك في غضون ١٤ يومًا إذا:

- طلبت منا ذلك
- طلب منا الشخص المعين ذلك.



### الاتصال بمركز الخدمة لدينا



سنرد على ٨٠٪ من المكالمات خلال دقيقة واحدة.

### تقدیم شکوی

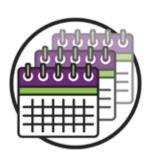


عندما تقوم بعمل شكوي، فأنت تخبر أحدهم أن شيئًا ما:

- سار علی نحو خاطئ
- لا يعمل بشكل جيد.



عندما يقدم شخص ما شكوى، سنحل أغلب المشاكل في غضون ٢١ يوماً.



لكن قد يستغرق إصلاح بعض المشاكل وقتاً أطول.

أقصى عدد من الأيام سوف يستغرقه منا	ما سنقوم به
يوم واحد	إخبارك بأننا تلقينا شكواك
يومان اثنان	التواصل معك بعد تلقينا شكواك
۲۱ يوماً	التعامل مع شكواك إذا ما كان بمقدورنا القيام بذلك

## كيف سنعرف ما إذا كان هذا الميثاق يعمل على ما يرام؟



سنعرف ما إذا كان هذا الميثاق ينجح في العمل إذا قدمنا الخدمات ضمن الوقت المحدد.



سوف نسأل الناس عن رأيهم بما نقوم به.



سنستخدم استبياناً كل ٣ أشهر لسؤال الناس عن رأيهم.



سوف نشارك مدى نجاحنا في تحقيق الأهداف التي شرحناها على الصفحة رقم ٢٦–٢٣.



سنقوم بتضمين هذه المعلومات في تقريرنا ربع السنوي. ونحن نشارك هذا مع الوزراء في مجال الإعاقة.



يمكنك العثور على نسخة سهلة القراءة من التقرير ربع السنوى على موقعنا على الإنترنت.

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



محقق شكاوى الكومنولث سيكتب أيضًا تقريرًا كل عام.

يساعد محقق شكاوى الكومنولث الأشخاص الذين قدموا شكوى بشأن الخدمات الحكومية.



سيكون من الأسهل بالنسبة لك العمل على تحقيق أهدافك. تم استخدام أهدافك لوضع خطتك.

يجب أن تكون أهدافك أيضًا حول الأشياء التي تريد العمل عليها بمساعدة:

- NDIS •
- الدعم والخدمات الأخرى.



على سبيل المثال، قد يكون هدفك هو العثور على وظيفة والاستمرار بها.



سنستمع إليك إذا قدمت لنا ملاحظاتك.





نؤمن بأنه بإمكاننا إحداث فارق حقيقي للأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمعنا.



### سيتم ذلك إذا:

- قمنا بعمل جيد
- قمنا بفعل ما نقول أننا سنفعله في ميثاق خدمة المشاركين هذا.



سنقوم بتحديث الميثاق من وقت لآخر.



وسوف نشارك الميثاق عبر موقعنا على الإنترنت عندما نقوم بتحديثه.

## كيف تخبرنا برأيك



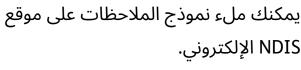
نريد أن نعرف ما هو رأيك.



يمكنك إخبارنا إذا كنت راضياً عن خدماتنا.



أو يمكنك إخبارنا إذا كانت لديك مشكلة ما.



NDIS الإلكتروني.

www.ndis.gov.au

يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلينا. feedback@ndis.gov.au



يمكنك الاتصال بنا.



يمكنك إخبارنا بنفسك في مكاتب NDIS الخاصة بنا. توجد قائمة بمكاتبنا على موقعنا الإلكتروني.





## إذا كان لديك مشكلة



إذا تقدمت بشكوى، فسوف نستمع إليك.



سنخبرك كيف تسير شكواك.



وسنساعدك على الفور إذا اعتقدنا أنك قد تكون عرضة لخطر التعرض للأذى.

### إذا لم تكن راضيًا عن شكواك



إذا كنت لا توافق على مراجعة NDIA، فيمكنك الاتصال بمحقق شكاوى الكومنولث.



یمکنك الاتصال بهم. ۱۳۰۰ ۳٦۲ ۰۷۲



يمكنك زيارة موقعهم الإلكتروني.

www.ombudsman.gov.au

## إذا لم تكن راضيًا عن القرار



إذا كنت غير راضٍ عن قرار ما اتخذناه، يمكنك أن تطلب منا مراجعته.



يتعين عليك القيام بذلك في غضون ٣ أشهر من وقت اتخاذنا القرار.



إذا كنت لا توافق على مراجعة NDIA، فيمكنك أن تطلب من AAT مراجعة القرار.



يمكنك الاتصال بـ AAT.



يمكنك الاتصال بهم على موقعهم على الانترنت.

www.aat.gov.au



يتعين عليك القيام بذلك في غضون ٢٨ يوماً من وقت اتخاذنا القرار.

### لجنة الجودة والضمانات في NDIS

تتأكد **لجنة ضمان الجودة والحماية لـNDIS** (NDIS Quality and Safeguard (لجنة Commission) من أن الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يشاركون في NDIS:



- آمنون
- يحصلون على خدمات جيدة.



تستطیع تقدیم شکوی حول دعمك وخدماتك.



على سبيل المثال، يمكنك تقديم شكوى إذا لم يكن دعمك جيدًا أو آمنًا.



يمكنك الاتصال بلجنة NDIS لتقديم شكوي.

330 04. .. 1



إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية، فيمكنك الاتصال بخدمة الترجمة والترجمة الشفوية (TIS).

181 60.



إذا كنت تواجه مشكلة في التحدث أو السمع، فيمكنك الاتصال بخدمة National Relay Service.

**177 777** 



يمكنك أيضًا استخدام TTY.

**188 788** 



يمكنك أيضًا تقديم شكوى على الموقع الإلكتروني للجنة NDIS.

www.ndiscommission.gov.au

### اتصل بنا

لمزيد من المعلومات حول ميثاقنا، يرجى التواصل معنا.

يمكنك زيارة موقعنا الإلكتروني. www.ndis.gov.au



يمكنك الاتصال بنا.

۱۸۰۰ ۸۰۰ ۱۱۰



يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلينا.
enquiries@ndis.gov.au



يمكنك الكتابة إلينا.

National Disability Insurance Agency

GPO Box 700

Canberra ACT 2601



### يمكنك زيارة المكان:

NDIS مكتب



• مكتب منسق المناطق المحلية



• مكتب التدخل في مرحلة الطفولة المبكرة.



یمکنك متابعتنا علی Facebook.

www.facebook.com/NDISAus



يمكنك متابعتنا على تويتر.



**@NDIS** 



يمكنك التحدث إلينا عبر الإنترنت باستخدام خاصية الدردشة الإلكترونية في الجزء العلوي من موقعنا.

www.ndis.gov.au



إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية، فيمكنك الاتصال بخدمة الترجمة والترجمة الشفوية (TIS).

171 60.

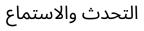
إذا كنت تعاني من ضعف في الكلام أو السمع، فيمكنك الاتصال بـ:







1A.. 000 7VV







خدمة الصم والبكم الوطنية

**177 777** 

www.relayservice.gov.au



### قائمة المفردات

تشرح هذه القائمة ما تعنيه المفردات **بالخط العريض** في هذا المستند.



### مجلس الاستئناف الإداري (AAT)

تراجع AAT القرارات الحكومية.



### مأمور المظالم لدى الكومنولث

يساعد محقق شكاوى الكومنولث الأشخاص الذين قدموا شكوى بشأن الخدمات الحكومية.



عندما تقوم بتقديم شكوى، فأنت تخبر أحدهم أن شيئًا ما:

- سار على نحو خاطئ
- لا يعمل بشكل جيد.





#### التواصل

عندما نتواصل معك، سوف نساعدك على العثور على الدعم والخدمات التي تحتاجها.

#### الثقافة

خلفيتك الثقافية هي:

- طريقة حياتك ومعتقداتك
  - ما المهم بالنسبة لك.



### التنوع

التنوع الثقافي هو ما يجعل الناس مختلفين عن بعضهم البعض.



#### التحفيز

عندما نقوم بالتحفيز، نساعدك على أن تعيش حياتك بالطريقة التي تريدها.

نحن نساعدك في العثور على المعلومات واستخدامها.



#### الملاحظات

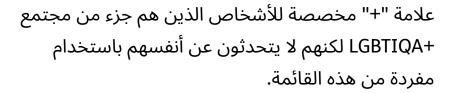
عندما تقدم ملاحظات، فأنت تخبر شخصاً ما بشأن:

- ما يفعلون بشكل جيد
- ما يتوجب تصحيحه.



#### LGBTIQA+

تشير الأحرف LGBTIQA إلى المثلييات، والمثليين، ومزدوجي الميل الجنسي، والمتحولين جنسيًا، وثنائي الجنس، ومغايري الجنس أو الذين يفكرون في تغيير الجنس واللاجنسيين.





### لجنة الجودة والضمانات في NDIS (مفوضية NDIS)

تتأكد لجنة ضمان الجودة والحماية لـNDIS (لجنة NDIS) (NDIS Quality and Safeguard Commission) من أن الأشخاص ذوى الإعاقة الذين يشاركون في NDIS:

- آمنون
- يحصلون على خدمات جيدة.



#### الشخص المعين

الشخص المعين لك هو شخص تختاره للقيام بـ:

- اتخاذ القرارات نيابة عنك
- القيام بأشياء لا يمكنك القيام بها بمفردك.



#### المشاركون

المشاركون هم من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يشاركون في NDIS.



### إعادة تقييم الخطة

عندما نقوم بعمل ملف إعادة تقييم الخطة، نتحقق من خطتك لمعرفة ما يجب تغييره.

يمكنك طلب إعادة تقييم الخطة. أو يمكننا أن نطلب واحدة لك.



#### الاحترام

عندما نتحلى بالاحترام، نتعامل معك كفرد.





التجاوب

عندما نستجيب، سنساعدك في ما تحتاجه.



### الحقوق

الحقوق هي قواعد حول كيفية معاملة الجميع بإنصاف ومساواة.



### الشفافية

عندما نتحلى بالشفافية، سنجعل من السهل فهم معلوماتنا وقراراتنا.



قامت مجموعة الوصول إلى المعلومات Information Access Group بإعداد هذه الوثيقة سهلة القراءة باستخدام مكتبة الصور الفوتوغرافية والصور المخصصة. لا يجوز إعادة استخدام الصور بدون إذن. لأي استفسارات حول الصور، يرجى زيارة www.informationaccessgroup.com. اذكر الرقم الرمزي 4971.



ndis.gov.au