



معذوروں کے لیے خدمات اور معذوروں کی شمولیت کا ایکٹ 2023 - طرز عمل کا ضابطہ

خدمات استعمال کرنے والوں کے لیے 'اکثر پوچھے جانے والے سوالات'

طرز عمل کے ضابطے سے کیا مراد ہے؟

طرز عمل کا ضابطہ (کوڈ) ان معیاروں کا مجموعہ ہے جو آسٹریلین گورنمنٹ سے فنڈنگ لینے والے تمام ڈس ایبیلیٹی سروس پرووائیڈرز کے لیے واجب ہیں۔ اس میں معذوروں کے لیے وہ خدمات شامل ہیں جو نیشنل ڈس ایبیلیٹی انشورنس سکیم (NDIS) کے ذریعے فراہم کی جاتی ہیں۔

طرز عمل کا ضابطہ کن خدمات کے لیے اطلاق پاتا ہے؟

ان خدمات میں مندرجہ ذیل شامل ہو سکتی ہیں، لیکن یہ محض انہی خدمات تک محدود نہیں:

- ڈس ایبیلیٹی ایمپلائمنٹ سروسز (معذوروں کے لیے روزگار کی خدمات)
- معذوروں کی امدادی خدمات
- کاؤنسلنگ سروسز (ماہرانہ مشورہ)
- ایڈووکیسی سروسز (معذوروں کی حمایتی خدمات)

آپ ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز (ڈیپارٹمنٹ) کی ویب سائٹ دیکھ کر معلوم کر سکتے ہیں کہ آیا ضابطہ آپ کو ملنے والی خدمات کے لیے اطلاق پاتا ہے۔

طرز عمل کے ضابطے سے کیا مراد ہے؟

یہ ضابطہ بتاتا ہے کہ معذور لوگوں کو مدد یا خدمات فراہم کرتے ہوئے ایک شخص پر لازم ہے کہ وہ:

- آپ کے حقوق اور پرائیویسی کا احترام کرے
 - آپ کو محفوظ انداز میں مدد دے
 - آپ کے ساتھ کھل کر بات کرے
 - آپ کو متاثر کرنے والے مسائل سامنے لائے
 - ہر قسم کی بد سلوکی اور/یا غلط جنسی حرکات کی روک تھام کے لیے اقدامات کرے
- طرز عمل کے ضابطے کا مکمل متن ڈیپارٹمنٹ کی ویب سائٹ پر مل سکتا ہے۔

میرے لیے طرز عمل کے ضابطے کا کیا مطلب ہے؟

یہ ضابطہ خدمات کا کوالٹی سٹینڈرڈ برقرار رکھنے کے ذریعے معذوروں کی خدمات اور مدد لینے والے معذور افراد کا تحفظ کرتا ہے۔

طرز عمل کا ضابطہ کب عمل میں آیا تھا؟

ضابطہ جنوری 2024 میں عمل میں آیا تھا۔ نئے قوانین کے تحت، یہ ضابطہ کامن ویلتھ سے فنڈنگ لینے والی تمام موجودہ اور آئندہ معذوروں کی امدادی خدمات اور سروسز کے لیے اطلاق پاتا ہے۔ اس میں NDIS کی خدمات شامل نہیں ہیں۔

اگر مجھے ملنے والی مدد طرز عمل کے ضابطے کے مطابق نہ ہو تو؟

اگر آپ کو ملنے والی مدد طرز عمل کے ضابطے کے مطابق نہیں ہے تو ممکن ہے کہ پرووائیڈر اپنے فرائض ادا نہیں کر رہا۔ آپ ان مسائل کو حل کرنے کے لیے شکایت کر سکتے ہیں۔

شکایت کرنے کا کیا طریقہ ہے؟

پہلا قدم اپنے سروس پرووائیڈر سے بات کرنا ہے۔ اگر آپ اپنے سروس پرووائیڈر کے جوابی اقدام سے خوش نہ ہوں یا آپ کو براہ راست سروس پرووائیڈر سے بات کرنا ٹھیک نہ لگتا ہو تو آپ ان کے ذریعے شکایت کر سکتے ہیں:

- 1800 880 052 پر [شکایات کے حل اور امدادی رابطوں کی سروس](#)

- ڈیپارٹمنٹ کی ویب سائٹ

تمام شکایات راز میں رہتی ہیں اور آپ اپنا نام بتائے بغیر شکایت کر سکتے ہیں۔ آپ ڈیپارٹمنٹ کی ویب سائٹ پر 'Feedback and Complaints' سرچ کر کے اس عمل کے متعلق مزید معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔