



Disability Advocacy
Support Helpline

دليل لخدماتنا

مُقدّم لكم من تحالف قانون المناصرة
Advocacy Law Alliance بالشراكة مع بوابة الإعاقة
Disability Gateway

العربية | Arabic





يعتقد فريق خط المساعدة لدعم مناصرة ذوي الإعاقة
Disability Advocacy Support Helpline أن لكل شخص الحق في
المساواة والإنصاف. نحن ندعم الأشخاص ذوي الإعاقة للدفاع عن حقوقهم،
والمعاملة العادلة، والتمتع بنوعية حياة جيدة.

ما هو خط المساعدة لدعم مناصرة ذوي الإعاقة Disability Advocacy Support Helpline؟

خط المساعدة هو خدمة مناصرة فردية قصيرة الأجل لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة أو مقدمي الرعاية لهم أو الأشخاص الذين يدعمونهم. يتم توفير الخدمة عبر الهاتف.

كيف يمكننا مساعدتك؟

يمكن لمحاميننا ذوي الخبرة أن يقدموا لك إرشادات حول جوانب حياتك حيث تشعر أنك تُعامل بشكل غير عادل. يمكننا أيضاً مساعدتك على فهم حقوقك والدفاع عنها.

سنعمل معك لمساعدتك في حل مشكلتك، مع تقديم الدعم عادةً على مدى ثلاث جلسات كحد أقصى. سندعمك أيضاً للدفاع عن نفسك حيثما أمكن ذلك.

سوف يستمع محامونا إليك ويقدمون المعلومات ويستكشفون الخيارات ويعملون معك للاتفاق على الخطوات التي يجب اتخاذها لمعالجة المشكلة. إذا لم تكن مشكلتك مناسبة لمناصرة قصيرة المدى، فسنحاول العثور على خدمات أكثر ملاءمة لمساعدتك.

ما هي القضايا التي نساعد فيها؟

يمكن لمحاميننا خط المساعدة لدينا مساعدتك في حل مشكلة واحدة في كل مرة. يمكننا مساعدتك على فهم حقوقك والحصول على معاملة عادلة من خلال:

- الخدمات والبرامج الحكومية مثل Centrelink والخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (NDIS)
- خدمات الإعاقة
- خدمات وشركات أخرى
- أماكن العمل
- المدارس والجامعات وTAFES
- أماكن الإقامة

- النقل والوصول إلى الأماكن
- شؤون الرعاية الصحية والمالية.

ما الذي لا يمكننا المساعدة به؟

هناك بعض الأشياء التي لا تغطيها خدمات المناصرة الفردية الخاصة بنا، لكننا سنبذل قصارى جهدنا دائماً لتوجيهك نحو من يمكنه المساعدة. إذا لم تتمكن من المساعدة في مشكلة معينة سنخبرك بالسبب.

لا تشمل خدماتنا:

- المساعدة في أمور لدى محكمة الاستئناف الإدارية (AAT) - بمجرد تقدم الأمور إلى AAT، ستتم إحالتك إلى مزود NDIS للاستئناف
- المشورة القانونية - نحن خدمة مناصرة غير قانونية، ولكن يمكننا إجراء الإحالات المناسبة للوصول إلى المشورة القانونية من مركز قانوني مجتمعي أو مساعدة قانونية legal aid
- خدمات الحالات - نحن غير قادرين على تقديم الدعم لمعالجة العديد من المشكلات في وقت واحد، أو المساعدة في التقدم بطلب للحصول على الخدمات أو إدارتها
- خدمات المناصرة عندما تتوفر خدمة أكثر ملاءمة - إذا كانت هناك خدمة أكثر ملاءمة لمشكلتك، فسنساعدك من خلال إحالتك إلى هذه الخدمة. سيناقدش محاميك هذه الخيارات معك.
- الدفاع عن شخصين لهما وجهات نظر مختلفة في نفس المسألة - لا يمكننا الدفاع عن شخصين في نفس المسألة إذا كانت لديهم وجهات نظر مختلفة حول أفضل نتيجة.

كم تبلغ تكلفة خدماتنا؟

لا شيء - فهي مجانية.

سوف يستمع محامونا إليك ويقدمون المعلومات ويستكشفون الخيارات ويعملون معك للاتفاق على الخطوات التي يجب اتخاذها لمعالجة المشكلة.

كيف تسري خدماتنا



ماذا سيحدث؟

سيعمل محاميك معك في شراكة لحل المشكلة. نعتقد أنه للحصول على أفضل نتيجة، من المهم جداً لك ولمحاميك العمل معاً.

أولاً، سيتحدث محاميك معك عن المشكلة، وما حدث حتى الآن، والنتيجة التي تبحث عنها. سيقدم لك محاميك بعد ذلك بعض الملاحظات حول أي مشاكل قد تمنعك من إحراز تقدم، والإجراءات المحتملة التي يمكنك اتخاذها للحصول على فرصة عادلة. قد يشمل ذلك أمور مثل تقديم شكوى أو طلب مراجعة أو العمل على اتخاذ قرار بشأن ما يجب فعله بعد ذلك.

نحن قادرون على تقديم الدعم بعدة طرق. على سبيل المثال، يمكننا الدفاع نيابة عنك، أو يمكننا تقديم الدعم، مما يساعدك على الدفاع عن نفسك.

يتم توفير المناصرة التي نقدمها عبر جلسات هاتفية. نظراً لأن هذه خدمة مناصرة قصيرة الأجل، فإن الحد الأقصى لعدد الجلسات المتاحة للقضية عادة ما يكون ثلاث جلسات.

خلال العملية، سيكون تركيزنا عليك، مما يساعدك على بناء المهارات والمعرفة لمعالجة المشكلة، ونمنحك أفضل فرصة ممكنة لتحقيق نتيجة عادلة.

ماذا يمكنك أن تفعل؟

حيثما أمكن، من المهم أن تشارك بفعالية. سنعمل معك لتحديد الإجراءات التي يمكنك اتخاذها وتلك التي يمكن أن يتخذها محاميك.

سوف ندعمك للدفاع عن نفسك كلما كان ذلك ممكناً، حيث نعتقد أن بناء هذه المهارات سيساعدك على الدفاع عن حقوقك الخاصة وحل المشكلات الأخرى التي قد تحدث في المستقبل. نحن نتفهم أنك الخبير في حياتك وستظل في قلب جميع القرارات. يتمثل دورنا في الوقوف بجانبك ودعمك والمساعدة بالموارد التي تحتاجها للحصول على فرصة عادلة.

من سيعمل معك؟

يتكون فريق المناصرة لدينا من أشخاص من خلفيات مختلفة، وجميعهم يتمتعون بالمؤهلات والمهارات والخبرة ذات الصلة في العمل في مجال المناصرة. نحن خدمة آمنة ثقافياً، وملتزم بتقديم خدمة ترحيبية ومفيدة للجميع - بما في ذلك السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس، والأشخاص من خلفيات غير ناطقة باللغة الإنجليزية، ومجتمع LGBTIQ+.

يقدم المحامون لدينا خدمة شاملة، مما يعني أنك ستحصل عادةً على دعم من شخص واحد طوال قضية المناصرة الخاصة بك.

هل خدمات المناصرة لدينا مستقلة؟

نحن نعمل بشكل مستقل عن مزودي الخدمة الآخرين والحكومة قدر الإمكان. في كل حالة، نتحقق من أن مصالح المحامي لن تتداخل مع عمله في مجال المناصرة.

إذا حددنا أي تضارب محتمل في المصالح، فلدينا إجراءات للتعامل مع هذا بصراحة وشفافية.

لا يمكن لمحاميننا قبول الهدايا أو المدفوعات من الأشخاص الذين يدعمونهم بخدمات المناصرة.

حقوقك ومسؤولياتك



حقوقك

1. أن يتم التعامل معك بإنصاف واحترام
2. اتخاذ قراراتك الخاصة بشأن خدمات دعم المناصرة التي تتلقاها
3. أن تكون على اطلاع كامل بطريقة يمكنك فهمها
4. حماية معلوماتك الشخصية وعدم مشاركتها دون إذنك
5. أن تشعر بالأمان بشأن الشكوى إذا لم تكن راضياً عن محاميك
6. العمل مع محامٍ مستقل عن مقدمي خدمات الإعاقة وليس لديه تضارب في المصالح

المسؤوليات الخاصة بك

1. التعامل مع محاميك باحترام
2. إخبار محاميك بكل ما تعرفه عن مشكلتك
3. العمل بفعالية مع محاميك وإكمال أي مهام حيثما أمكن ذلك للمساعدة في تقدم الأمور
4. إعلامنا بفترة إشعار معقول إذا كنت بحاجة إلى تغيير موعد هاتفني أو إلغائه
5. تقديم أي وثائق يطلبها المحامي الخاص بك في غضون إطار زمني متفق عليه
6. البقاء على اتصال مع محاميك طوال مدة المشكلة. إذا لم يتمكن محاميك من الاتصال بك، فلن تتمكن من دعمك وسنغلق قضيتك

سنعمل معك لتحديد الإجراءات التي يمكنك اتخاذها وتلك التي يمكن أن يتخذها محاميك.

معلوماتك الشخصية



لماذا نحتفظ بمعلوماتك؟

يقوم فريق Helpline بجمع المعلومات في ملف إلكتروني عن كل شخص يستخدم الخدمة. نقوم بذلك للتأكد من أننا نسجل العمل الذي نقوم به من أجلك ولتتبع كيفية حصولنا على النتيجة التي تريدها.

كيف نحتفظ بمعلوماتك ونستخدمها؟

نحن نحتفظ بالمعلومات الشخصية الأساسية وغيرها من المعلومات حول وضعك. نسجل النتائج التي تأمل فيها وندون ملاحظات حول ما نقوم به. من هذه المعلومات، نقوم أيضاً بتجميع التقارير لإظهار أننا نقوم بعملنا. على سبيل المثال، قد نبلغ عن عدد الأشخاص الذين عملنا معهم والإعاقاة الأكثر شيوعاً لأولئك الذين جاءوا إلينا للحصول على المساعدة. لا تحدد هذه التقارير هوية أي أفراد.

إلى متى نحتفظ بمعلوماتك؟

سنحتفظ بملفك على نظامنا لمدة سبع (7) سنوات. بعد سبع سنوات، قد يتم إتلاف ملفك ولسنا مطالبين بتزويدك بنسخة من ملفك.

هل يمكنك رؤية ملفك؟

نرحب بك لرؤية أو الحصول على نسخة من ملفك في أي وقت أثناء عملنا معك، أو لمدة سبع سنوات بعد ذلك - ما عليك سوى الاتصال بنا وطلب ذلك. يمكنك فقط طلب ملفك الشخصي، أو ملف الطفل الذي أنت الوصي القانوني عليه. بعد تأكيد هويتك، قد يتم تزويدك بنسخة من الملف، ولكن سيظل الملف مملوكاً للخدمة.

كيف يتم الحفاظ على أمان المعلومات؟

خصوصيتك ذات أهمية كبيرة بالنسبة لنا. سيتم تخزين الملف الخاص بك في نظام إدارة علاقات العملاء الآمن Customer Relationship Management System.

من لديه حق الوصول إلى المعلومات الخاصة بك؟

الأشخاص الوحيدون الذين يمكنهم الاطلاع على ملفك هم الأشخاص الذين يعملون في خط المساعدة ويساعدون في قضيتك. إذا كنا بحاجة إلى التحدث إلى أشخاص آخرين حول قضيتك، فسنطلب إذنك أولاً. تشمل الاستثناءات ما يلي:

- في بعض الحالات، قد تطلب منا محكمة قانونية أو سلطة قانونية تقديم معلومات في ملف
 - عندما يكون لدينا التزام قانوني بالإبلاغ عن طفل معرض للخطر
 - عندما يكون هناك خطر شديد على حياة الشخص أو صحته أو سلامته، أو تهديد للصحة العامة أو السلامة.
- يرجى التواصل معنا إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة من سياسة الخصوصية الخاصة بنا.

نرحب بك لرؤية أو الحصول على نسخة من ملفك في أي وقت أثناء عملنا معك.

ماذا يمكنك أن تفعل إذا كنت غير راضٍ عن خدماتنا؟

إذا لم تكن راضياً عن أي جزء من خدماتنا، فيحق لك إخبارنا وسنرد عليك. نرحب بأي ملاحظات - إيجابية أو سلبية - لأنها تساعدنا على تقديم خدمات أفضل. سيتم التعامل مع شكاوك بشكل عادل ولن تؤثر على مسألة المناصرة الخاصة بك أو الوصول إلى خدمتنا.

كيف يمكنك تقديم شكوى أو ملاحظات؟

يمكنك تقديم شكوى أو ملاحظات في أي وقت بالطريقة التي تناسبك:

- **تحدث إلى محاميك** أو الشخص الذي لديك مشكلة معه. عند القيام بذلك، يمكنك إحضار صديق أو أحد أفراد الأسرة أو مقدم الرعاية أو شخص تثق به
- **اكتب إلينا على العنوان:**
Suite 1, Level 2, Devonshire House
408 King Street
Newcastle West NSW 2302
- **راسلنا عبر البريد الإلكتروني على:**
thehelpline@advocacylaw.org.au
- **اتصل بخدمة حل الشكاوى والإحالة (خدمة مستقلة) على 1800 880 052**

نرحب بأي ملاحظات لأنها تساعدنا على تقديم خدمات أفضل.



Disability Advocacy Support Helpline

المزيد من المعلومات

لمعرفة المزيد عن خدماتنا، يرجى التواصل معنا.

البريد الإلكتروني: thehelpline@advocacylaw.org.au

يعترف فريق خط المساعدة لدعم مناصرة ذوي الإعاقة Disability Advocacy Support Helpline بجميع السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس وأراضيهم ومياهم ومعتقداتهم التي يشرفنا العمل معها ومن أجلها. نحن نحترم كبار السن في الماضي والحاضر والناشئين في جميع مناطق أستراليا لأنهم يحملون ذكريات وتقاليد وثقافة وأمل شعبهم.