Government of **Western Australia**
Department of **Local Government and Communities**
Office of **Multicultural Interests**

पश्चिमी ऑस्ट्रेलियाई "मुझे एक दुभाषिया कार्ड की ज़रूरत है" समुदायों के लिए जानकारी

यदि आपको अँग्रेज़ी में बातचीत करने में कठिनाई होती है तो इस कार्ड से सरकारी एजेंसियों को मालूम हो जाएगा कि आपको दुभाषिए की ज़रूरत है।

मैं इस कार्ड का उपयोग किस तरह करूँ?

जो भाषा आप बोलते हैं या प्रयोग करते हैं उसका नाम अँग्रेज़ी में कार्ड पर सामने की ओर लिखें। यदि आप एक से अधिक भाषा बोलते हैं या प्रयोग करते हैं तो अन्य भाषाओं में जो भाषा आप ज़्यादा अच्छी तरह समझते हैं उसे पहले लिखें और जिसे कम समझते हैं उसे कार्ड पर बाद में लिखें।

यदि आवश्यकता हो तो जिस व्यक्ति ने आपको यह कार्ड दिया है, उससे इस विषय में आपकी सहायता करने के लिए कहें।

किसी सरकारी सेवा का उपयोग करते समय यदि आपको दुभाषिए की सहायता की आवश्यकता है तो स्टाफ़ के किसी सदस्य को अपना कार्ड दिखाएँ। वे आपकी भाषा बोलने वाले दुभाषिए का (चाहे व्यक्तिगत रूप से आमने-सामने या टेलीफ़ोन द्वारा) प्रबन्ध करने की कोशिश करेंगे।

यदि आपकी पहली भाषा बोलने वाला दुभाषिया उपलब्ध नहीं है तो स्टाफ़ का सदस्य आपकी दूसरी या तीसरी भाषा बोलने वाले दुभाषिए का प्रबंध करने की कोशिश करेगा।

दुभाषिया कार्ड किसे मिल सकता है?

कोई भी वह व्यक्ति, जिसे सरकारी सेवाओं का उपयोग करते समय अँग्रेज़ी में बातचीत करने में सहायता की ज़रूरत है, यह कार्ड प्राप्त कर सकता है।

कार्ड की कीमत क्या है?

कार्ड नि:शुल्क है। यदि आपका कार्ड खो जाता है तो आपको नया कार्ड नि:शुल्क मिल सकता है।

मैं कार्ड कहाँ से प्राप्त कर सकता/सकती हूँ?

कार्ड माइग्रैंट रिसोर्स सेंटर्स, मल्टीकल्चरल कम्युनिटी सर्विस प्रदाताओं, कुछ सार्वजनिक अस्पतालों, गहन अँग्रेज़ी केंद्रों वाले स्कूलों, स्थानीय सरकार के कुछ अधिकारियों, पश्चिमी ऑस्ट्रेलियाई बधिर सोसायटी (WA Deaf Society) और किम्बरली दुभाषिया सेवा से उपलब्ध हैं।

मैं इस कार्ड का उपयोग कब तक कर सकता/सकती हूँ?

आप अपने कार्ड का उपयोग तब तक कर सकते हैं जब तक आपको सरकारी सेवाओं का उपयोग करने के लिए दुभाषिए की सहायता की आवश्यकता है। इसकी कोई समापन तिथि नहीं है।

क्या अन्य लोग मेरे कार्ड का उपयोग कर सकते हैं?

कोई भी वह व्यक्ति जो आपकी भाषा बोलता है या उसका प्रयोग करता है, आपके कार्ड का उपयोग कर सकता है; इसमें आपके परिवार के सदस्य भी शामिल हैं।

यदि मेरे पास कार्ड नहीं है तो क्या मैं दुभाषिए की माँग कर सकता/सकती हूँ?

हाँ। भले ही आपके पास कार्ड नहीं है, तब भी आप सरकारी एजेंसियों में दुभाषिए की माँग कर सकते हैं।

क्या मुझे दुभाषिए के लिए भुगतान करना होगा?

नहीं। यदि आप किसी सरकारी सेवा का उपयोग करने के लिए योग्य (eligible) हैं, तो एजेंसी दुभाषिए के पैसे का भुगतान करेगी।

क्या मैं किसी पुरुष या महिला दुभाषिए की माँग कर सकता/सकती हूँ?

आप एक पुरुष या महिला दुभाषिए की माँग कर सकते हैं। हालाँकि, यह हो सकता कि आपके अनुरोध को पूरा करना संभव न हो।

क्या मैं परिवार के किसी सदस्य या मित्र से अपने लिए दुभाषिए का काम करने के लिए पूछ सकता/सकती हूँ?

केवल बुनियादी जानकारी देने के प्रावधान के लिए या असाधारण परिस्थितियों के अलावा ऐसा करने की सिफ़ारिश नहीं की जा सकती है। मित्र या परिवार के सदस्य भावनात्मक रूप से शामिल हो सकते हैं और उनमें आवश्यक कौशल और निष्पक्षता की कमी हो सकती है। 18 वर्ष से कम उम्र के किसी भी व्यक्ति से दुभाषिए का काम करने के लिए नहीं कहा जाना चाहिए।

क्या मुझे सेवा प्रदाता को पहले से बताना चाहिए कि मुझे दुभाषिए की ज़रूरत होगी?

हाँ, जब तक कि यह एक आपातकालीन स्थिति न हो, यह सबसे अच्छा होगा कि स्टाफ़ को पहले से सूचित कर दिया जाए कि आपको एक दुभाषिए की ज़रूरत है, ताकि वे आवश्यक व्यवस्था कर सकें।

क्या होगा यदि मैं स्टाफ़ को पहले से सूचित नहीं करता/करती हूँ कि मुझे दुभाषिए की ज़रूरत होगी?

स्टाफ़ आपकी मदद करने के लिए अपनी पूरी कोशिश करेगा। उदाहरण के लिए हो सकता है वे:

- यदि आमने-सामने अनुवाद करने के लिए दुभाषिया उपलब्ध नहीं है तो टेलीफ़ोन के माध्यम से दुभाषिए का उपयोग करें;
- आपसे मुलाकात करने के लिए एक नया समय तय करें, जब दुभाषिया उपलब्ध होगा;
- यदि उपलब्ध होगी तो आपको पढ़ने के लिए उस भाषा में जानकारी देंगे, जिसे आप पढ़ सकते हैं; या
- दुभाषिया का प्रबंध करने की व्यवस्था में मदद करने के लिए कुछ बुनियादी जानकारी प्राप्त करने के लिए, यदि आपकी भाषा बोलने वाला स्टाफ़ सदस्य उपलब्ध होगा तो उसका उपयोग करेंगे;

यदि दुभाषिए के लिए मेरा अनुरोध अस्वीकृत हो जाता है तो मैं क्या कर सकता/सकती हूँ?

हो सकता है कि कुछ परिस्थितियों में कोई एजेंसी आपको दुभाषिया प्रदान न कर सके, लेकिन अन्य साधनों के द्वारा आपकी मदद करने की कोशिश करे (उदाहरण के लिए, जिस भाषा में आप पढ़ सकते हैं, उस भाषा में जानकारी उपलब्ध कराके। यदि आप अपनी भाषा में पढ़ने में असमर्थ हैं तो कृपया एजेंसी को सूचित करें।)

यदि आपको दुभाषिए की ज़रूरत है और आपने उसकी माँग की है, लेकिन एजेंसी ने इनकार कर दिया है, तो आप उस एजेंसी से शिकायत कर सकते हैं।

यदि आप एजेंसी के जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन ऑम्बड्ज़मैन से 9220 7555 पर संपर्क कर सकते हैं या mail@ombudsman.wa.gov.au पर ईमेल भेज सकते हैं। यह आप अपनी स्वयम् की भाषा में कर सकते हैं।

मैं अपने दुभाषिया कार्ड का उपयोग कहाँ कर सकता/सकती हूँ ?

यह इस बात पर निर्भर करता है कि आप किस बारे में बात करना चाहते हैं, सरकारी एजेंसियों को हर बार यह तय करना होगा कि क्या दुभाषिए का इस्तेमाल अवश्य किया जाना चाहिए या किया जाना चाहिए या किया जा सकता है। उन्हें वहाँ दुभाषिए का उपयोग करना आवश्यक है, जहाँ आपके अधिकार, स्वास्थ्य और सुरक्षा ख़तरे में हैं। जिन सरकारी एजेंसियों को दुभाषिए का उपयोग करने की ज़रूरत होने की संभावना अधिक है, उनमें शामिल हैं:

- सरकारी अस्पताल
- पुलिस स्टेशन
- अदालत और अधिकरण (ट्रिब्यूनल्स)
- सरकारी स्कूल
- सार्वजनिक आवास कार्यालय
- स्थानीय सरकारी कार्यालय।

आपको भी यह पता लगाना चाहिए कि क्या आपके उपनगर में कोई ऐसे डॉक्टर और फ़ार्मेसियाँ हैं, जिन्होंने सामाजिक सेवा विभाग द्वारा वित्त पोषित नि:शुल्क दुभाषिया सेवाएँ प्रदान करने का प्रस्ताव स्वीकार कर लिया है।

यदि आप बहरे हैं या आपको सुनने में कठिनाई होती है तो नेशनल ऑस्लन बुकिंग एंड पेमेंट सर्विस (NABS) द्वारा निजी चिकित्सा मुलाक़ातों के लिए ऑस्लन (Auslan) दुभाषियों की सेवा प्रदान की जाती है और आपको इसके लिए कोई शुल्क नहीं देना है। NABS से उनकी वेबसाइट www.nabs.org.au के माध्यम से संपर्क किया जा सकता है:

मैं अपने दुभाषिया कार्ड का उपयोग कहाँ नहीं कर सकता हूँ?

कई व्यवसाय और व्यावसायिक सेवाएँ दुभाषिया उपलब्ध नहीं कराएँगे।

कुछ संगठन जैसे कि निजी (private) अस्पताल और क्लीनिक, निजी स्कूल, निजी क़ानूनी सेवाएँ और निजी परिवहन कंपनियाँ दुभाषिए की व्यवस्था करने के लिए तैयार हो सकते हैं, लेकिन वे आपसे दुभाषिए के उपयोग के लिए भुगतान करने के लिए कह सकते हैं।

यदि आप बहरे हैं या आपको सुनने में कठिनाई होती है तो विकलांगता भेदभाव अधिनियम-(डिसेबिलिटी डिस्क्रीमिनेशन ऐक्ट (शिक्षा मानक-Education Standards) के तहत निजी शिक्षा प्रदाताओं को आपके लिए दुभाषिया उपलब्ध कराना आवश्यक है।

इस पुस्तिका का कई भाषाओं में अनुवाद और पश्चिमी ऑस्ट्रेलियाई भाषा सेवाओं की नीति के बारे में जानकारी, बहुसांस्कृतिक रुचियों के कार्यालय (Office of Multicultural Interests) की वेबसाइट www.omi.wa.gov.au पर उपलब्ध हैं।

अधिक जानकारी के लिए बहुसांस्कृतिक रुचियों के कार्यालय, 'स्थानीय सरकार और समुदायों के विभाग' (Department of Local Government and Communities) से 6551 8700 पर संपर्क करें।

आभार: बहुसांस्कृतिक रुचियों का कार्यालय, पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया में इस्तेमाल करने के लिए विक्टोरियन दुभाषिया कार्ड विवरणिका को संशोधित करने के लिए विक्टोरियन मल्टीकल्चरल कमीशन की अनुमति का आभार व्यक्त करता है।