

# ميثاق العملاء



scottish  
refugee  
council

October 2011

Client Charter - Arabic

إن المجلس الاسكتلندي للاجئين Scottish Refugee Council مؤسسة خيرية تقدم مشورة محايدة ومساعدة ودعمًا لطالبي اللجوء واللاجئين في اسكتلندا. إننا منظمة مستقلة.

## لديك الحق في:

- 1 الحصول على خدمة مجانية وسرية؛
- 2 استخدام خدمة المشورة التي نقدمها عبر الخط المجاني؛
- 3 الحصول على مشورة ومعلومات غير متحيزة؛
- 4 معلومات عن التغييرات التي تطرأ على سياسة الحكومة في المملكة المتحدة واسكتلندا؛
- 5 الحصول على خدمات الترجمة الفورية عند الحاجة؛
- 6 أن تطلب أن يكون المختص بدراسة حالتك أو من يقوم بالترجمة الفورية ذكرا أو أنثى، وسنحاول من جانبنا تلبية مطلبك هذا، و
- 7 أن نتقدم بشكوى إذا وجدت أن الخدمة التي تتلقاها منا دون المستوى المطلوب.



## إن خدماتنا محدودة:

- 1 أيام الاثنين والثلاثاء والخميس والجمعة صباحًا نوفر خدمة مشورة بدون موعد مسبق من الساعة 9:30 – 12:30 وأيام الاثنين والثلاثاء والأربعاء والجمعة في فترة ما بعد الظهر لا نقدم المشورة إلا بمواعيد مسبقة من الساعة 14:00 – 16:00
- 2 لا نستطيع أن نعتني بأطفالك.
- 3 لا نستطيع توفير زيارات منزلية.
- 4 يمكننا أن نقدم لكم خيارات مختلفة، ولكن لا يمكننا أن نختار لك ما يناسبك فهذه مهمتك أنت. إن دورنا هو مساعدتك على إنجاز أمور لصالحك.

## إن مختصي التعامل مع الحالات الذين يعملون لدينا في المجلس الاسكتلندي للاجئين:

- 1 يوفون بمواعيدهم المحددة – فإذا حدث وتأخروا عن الموعد المحدد فسوف نطلعك على السبب في ذلك؛ ولكن قد لا نتمكن من الكشف عن سبب التأخير بسبب السرية التي نحافظ عليها فيما يتعلق بالحالات الأخرى؛
- 2 يعاودون الاتصال بك في غضون 24 ساعة (ما عدا نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية)، و
- 3 يحددون موعدا آخر بديلا لموعد مقابلتك في أقرب وقت ممكن إذا اضطررنا إلى إلغاء موعدٍ حُدِّدَ لك مسبقا.

## إذا كنت غير راضٍ عن الخدمات التي نقدمها:

- 4 تحدث إلى مستشارك وناقش الأمر معه.
- 5 إذا أردت يمكنك أن ترفع الأمر إلى عضو بارز في طاقم العاملين لدينا.

## فإذا لم يُجد ذلك نفعًا:

اطلب استخدام إجراءات تقديم الشكاوى. كما يمكنك تقديم الشكاوى إلى مكتب مفوض الهجرة (OISC): <http://www.oisc.gov.uk/>