چارتێری مشتەری

Client Charter Kurdish Sorani

October 2011

ئەنجومەنی کۆچبەری سکۆتلەند، دامەزراوەیەکی خێرخوازە کە لە سکۆتلەندا راوێژکاریی عادڵانە، یارمەتی و رێنوێنی پێشکەشی پەناخوازەکان و پەنابەران دەکات.

مافەکانی ئێوە بە شرۆڤەی خوارەوەیە:

1 وەرگرتنی خزمەتگوزاری بەخۆڕایی و دڵنیا؛

2 بەکارهێنانی خزمەتگوزاریەکانی هێڵی راوێژکاریی لە رێگای تەلەفۆنی بەخۆڕاییەوە؛

3 وەرگرتنی راوێژکاریی و زانیاریی عادڵانە؛

4 وەرگرتنی زانیاریی لەسەر گۆڕانکاریەکان لە سیاسەتی حکومەتی بەریتانیا و سکۆتلەندا؛

5 بەکارهێنانی خزمەتگوزاریی وەرگێڕانی زمان ئەگەر پێویست بێت؛

6 داواکاریی بۆ فەرمانبەرێکی دۆسیەی ژن یان پیاو کە ئێمە تێدەکۆشین ئەم داواکاریە جێبەجێ بکەین؛

7 سکاڵا کردن لە کاتی لەبەرچاو نەگرتنی ستانداردەکانی خزمەتگوزاری لەلایەن ئێمەوە.

خزمەتگوزاریەکانی ئێمە سنووردارە:

1 لە رۆژانی دووشەممە، سێشەممە، پێنج شەممە و هەینی ئێمە خزمەتگوزاریی لە دەرەوەی نۆرە لە کاتژمێری 9:30 – 12:30 پێشکەش دەکەین بەڵام خزمەتگوزاریەکان لە پاش نیوەڕۆی رۆژانی دووشەممە، سێشەممە، پێنج شەممە و هەینی لە کاتژمێری 14:00 – 16:00 تەنیا لە رێگای دیاریکردنی کات لە پێشدا جێبەجێ دەکرێت

2 بۆمان ناکرێت لە منداڵی ئێوە چاودێری بکەین.

3 بۆمان ناکرێت لەماڵدا چاوپێکەوتن جێبەجێ بکەین.

4 ئێمە دەتوانین بژاردەی جۆراوجۆر بۆ ئێوە پێشنیار بکەین بەڵام بۆمان ناکرێت بە کردەوە ئەوانە جێبەجێ بکەین. ئەرکی ئێمە، یارمەتی بۆ جێبەجی کردنی کارەکان لەلایەن خۆتانەوەیە.

هەموو فەرمانبەرانی دۆسیەی ئەنجومەنی کۆچبەری سکۆتلەند:

1 لە سەر کاتدا کار جێبەجێ دەکەن – ئەگەر کارێک بە دواکەوێت، سەبارەت بەو بابەتە ئێوە ئاگادار دەکرێنەوە؛ هەرچەند رەنگە نەکرێت بە هۆی نهێنی بوونی دیکەی دۆسیەکانەوە، هۆی ئەو بەدواکەوتنە پێشکەش کرێت.

2 وەڵامی پەیوەندیە تەلەفۆنیەکان لە ماوەی 24 کاتژمێردا پێشکەش دەکەن (جگە لە پشوودانی کۆتایی حەوتە و پشوودانی فەرمی)؛ و

3 ئەگەر بەتاڵ کردنەوەی گرێبەستێکی رێککراو پێویست بێت، بۆ کاتی دیاریکراوی دواتر لە زووترین کاتێکدا کە بکرێت بەرنامە دادەڕێژن.

ئەگەر لە خزمەتگوزاریەکانی ئێمە ناڕازین:

4 لەگەڵ راوێژکاریی خۆتان قسە بکەن و بابەتەکە لەگەڵ ئەو بهێننە ئاراوە

5 ئەگەر ویستتان، کێشەکانی خۆتان لەگەڵ یەکێ لە کارگێڕانی باڵای ئێمە بهێننە گۆڕێ

ئەگەر دیسان هەر ناڕازین:

داواکاری کەڵک وەرگرتن لە رەوتی سکاڵا پێشکەش بکەن. هەروەها ئێوە دەتوانن سکاڵای خۆتان پێشکەشی نووسینگەی کۆمیسیۆنەری کۆچبەریی (OISC) (Office of the Immigration Commissioner) بکەن: http://www.oisc.gov.uk/

Scottish Refugee Council, 5 Cadogan Square, (170 Blythswood Court), Glasgow G2 7PH Tel: 0141 248 9799, Fax: 0141 243 2499,
www.scottishrefugeecouncil.org.uk

ئەنجومەنی پەنابەری سکۆتلەند، دامەزراوەیەکی خێرخوازە کە لە سکۆتلەندا تۆمار کراوە.
دامەزراوەی خێرخوازی تۆمارکراو: SC008639