

منشور امتیازات مراجع



scottish
refugee
council

Client Charter - Dari

October 2011

شورای پناهندگان اسکاتلند یک نهاد خیریه است که به پناجویان و پناهندگان در اسکاتلند مشاوره بی طرفانه، مساعدت و حمایت ارائه می کند. ما یک سازمان مستقل هستیم.

شما از حقوق ذیل برخوردار می باشید:



- 1 یک سرویس رایگان و اختصاصی؛
- 2 استفاده از سرویس خط مشوره تلفونی رایگان؛
- 3 مشاوره و معلومات بی طرفانه؛
- 4 معلومات مربوط به تغییرات خط مشی دولت انگلستان و اسکاتلند؛
- 5 خدمات ترجمانی، در صورت ضرورت؛
- 6 درخواست برای این که پژوهشگر قضایای اجتماعی و یا ترجمان تان زن باشد و یا مرد، و ما کوشش خواهیم کرد که این درخواست را برآورده بسازیم؛ و
- 7 طرح شکایت، در صورتی که ما استانداردهای خدماتی را برآورده نمی سازیم.

سرویس ما محدود است:

- 1 ما در اوقات کاری صبح روزهای دوشنبه، سه شنبه، پنج شنبه و جمعه از ساعت 9:30 الی 12:30 خدمات مشاوره اتفاقی (بدون وعده قبلی) ارائه می کنیم. ما در اوقات کاری بعد از ظهر روزهای دوشنبه، سه شنبه، چهارشنبه و جمعه از ساعت 14:00 الی 16:00 صرفاً خدمات مشاوره با وعده ملاقات قبلی ارائه می دهیم.
- 2 ما نمی توانیم از کودکان شما مراقبت کنیم.
- 3 ما نمی توانیم خدمات ملاقات در منزل ارائه کنیم.
- 4 ما می توانیم انتخاب های مختلفی به شما بدهیم، اما نمی توانیم به جای شما یکی را انتخاب کنیم و یا یکی را عملی کنیم. نقش ما این است که به شما کمک کنیم که کارها را برای خودتان انجام دهید.

تمام پژوهشگران قضایای اجتماعی شورای پناهندگان اسکاتلند:

- 1 وقت شناس خواهند بود - اگر ما دیر کنیم، به شما اطلاع خواهیم داد اگرچه به دلیل محرمانه و اختصاصی بودن قضیه های دیگر ممکن است نتوانیم علت دیرکرد خود را به شما توضیح بدهیم؛
- 2 به تماس های تلفونی به طور 24 ساعته پاسخ خواهیم داد (به غیر از اوقات رخصتی آخر هفته و رخصتی عمومی)؛ و
- 3 اگر ما فسخ وعده ملاقات از پیش ترتیب یافته را ضروری ببینیم، به زودترین زمانی که ممکن باشد وعده های ملاقات را مجدداً زمانبندی خواهیم کرد.

اگر از خدمات ما ناراضی هستید:

- 4 با مشاور تان صحبت کنید و درباره مشکل با او بحث کنید
- 5 اگر ترجیح می دهید، تشویش های خود را به سمع یکی از اعضای ارشد کارکنان ما برسانید

اگر هنوز ناراضی هستید:

استفاده از طرز العمل شکایات را درخواست کنید. همچنین شما می توانید شکایت خود را به دفتر مأمور (کمیشنر) مهاجرت (OISC) مطرح کنید: <http://www.oisc.gov.uk/>