

Mkataba wa Wateja



scottish
refugee
council

October 2011

Client Charter - Swahili

Halmashauri ya Wakimbizi ya Uskoti ni ufadhili ambao hutoa ushauri wa kweli, usaidizi kwa watafutaji kimbilio na wakimbizi katika Uskoti. Sisi ni shirika huru.

Una haki ya kupata:

- 1 huduma ya bure na ya usiri;
- 2 huduma ya bure ya ushauri wa simu;
- 3 ushauri wa kweli na maelezo;
- 4 maelezo kuhusu mabadiliko yoyote ya sera ya Seikali ya Uskoti na Uingereza;
- 5 huduma za mkalimani iwapo zinahitajika;
- 6 kuuliza iwapo mfanyakazi wa kesi wa kike au wa kiume au mkalimani anaweza kupatikana na tunaweza kujaribu kupeana ombi hili; na
- 7 kulalamika iwapo hatutafikia kiwango kinachofaa cha huduma.



Huduma yetu ina kiwango:

- 1 Asubuhi za Jumatatu, Jumanne, Alhamisi na Ijumaa, sisi hutoa ushauri wa moja kwa moja kutoka saa 9:30 – 12:30
Alasiri za Jumatatu, Jumanne, Jumatano na Ijumaa sisi hutoa ushauri kwa miadi pekee kutoka saa 14:00 – 16:00
- 2 Hatuwezi kuwatunza watoto wako.
- 3 Hatuwezi kutoa ziara za nyumbani.
- 4 Tunaweza kukupa chaguo tofauti, lakini tunaweza kukupangia chaguo. Wajibu wetu ni kukusaidia kufanya mambo peke yako.

Wafanyakazi wote wa kesi za Halmashauri za Wakimbizi wa Uskoti:

- 1 Watafika mapema – iwapo tutachelewa, tutakujulisha hata kama hatutaweza kukueleza ni kwa nini kwa sababu ya ufaragha au mambo mengine;
- 2 Kurudisha simu zako katika masaa 24 (isipokuwa wikiendi na siku kuu); na
- 3 Kupanga tena miadi haraka inavyowezekana iwapo tutahutaji kupangua miadi iliyokuwa imepangwa hapo awali.

Iwapo hupendi huduma zetu:

- 4 Ongea na mshauri wako na ujadili tatizo hilo nao
- 5 Iwapo ungependa, toa masikitiko yako kwa mkuu wa wafanyakazi wetu

Iwapo bado huna furaha:

Uliza kutumia njia ya malalamiko. Unaweza pia kulalamika kwenye Ofisi ya Kamishna wa Uhamiaji (OISC): <http://www.oisc.gov.uk/>