

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 نفعا:

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