

الاقتراحات والشكاوى

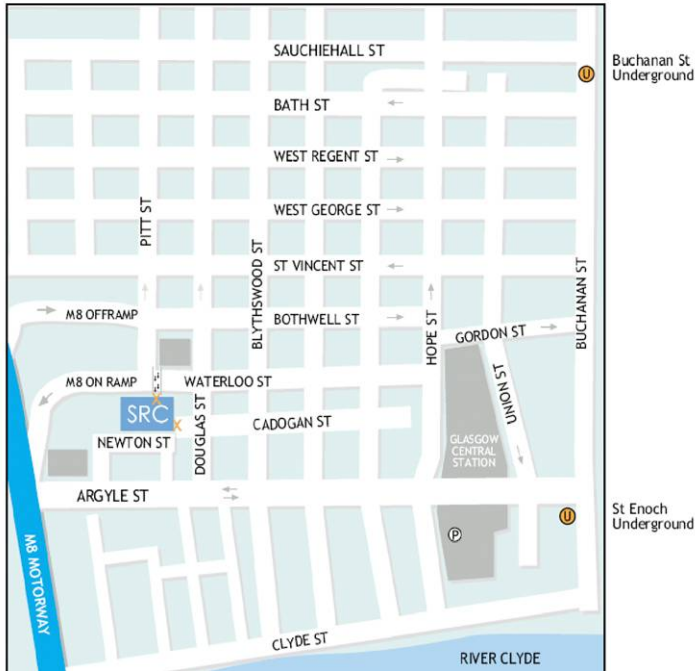
نحن نقدر رأيك. يرجى استكمال الاستبيان الخاص بنا حتى يتسنى لنا الاستمرار في تحسين خدماتنا. وأنت لست مضطراً إلى كتابة اسمك على الاستبيان.

إذا كنت ترغب في التقدم بشكوى، تحدث إلى أحد مستشارينا أو استكمل استمارة تقديم الشكاوى والتي تجدها في مكتبنا.

يمكن تسليم الاقتراحات أو استمارات الشكاوى المستوفاة إلى أحد العاملين أو وضعها في صندوق الاقتراحات الخاص بنا في مكتبنا.

يمكنك أيضاً رفع الشكاوى إلى مكتب مفوض خدمات الهجرة (OISC):
<http://www.oisc.gov.uk/>

كيف يمكنك الوصول إلى مقر مكتبنا؟



Scottish Refugee Council, 5 Cadogan Square (170 Blythswood Square) Glasgow

G2 7PH الهاتف: 0141 248 9799 الفاكس: 0141 243 2499، www.scottishrefugeecouncil.org.uk المجلس الاسكتلندي للاجئين مؤسسة خيرية مسجلة في اسكتلندا.

مؤسسة خيرية رقم: SC008639 الرقم المرجعي لدى مكتب مفوض خدمات الهجرة: N2000100084

كيف يمكننا مساعدتك



Oct 2011

5 Cadogan Square
Glasgow
G2 7PH

هاتف: 0800 085 6087 (المكالمة مجانية إذا تم الاتصال من هاتف أرضي؛ بخلاف الهاتف المحمول)
موقعنا على شبكة الإنترنت: www.scottishrefugeecouncil.org.uk

Completed by Scottish Refugee Council adviser:

Your name:

Scottish Refugee Council reference:

NASS or Home Office reference:

أوقات العمل

الاثنين والثلاثاء والخميس والجمعة

استشارات بدون تحديد موعد مسبق 9:30 – 12:30

في فترة ما بعد الظهر أيام الاثنين والثلاثاء والأربعاء والجمعة لا نقدم المشورة إلا بموعد مسبق
من الساعة 14:00 – 16:00

من نحن؟

إن المجلس الاسكتلندي للاجئين مؤسسة خيرية توفر المشورة والمعلومات والمساعدات اللازمة لطالبي اللجوء واللاجئين في اسكتلندا.

نحن لسنا جزءاً من حكومة المملكة المتحدة ولا من وزارة الداخلية البريطانية. نحن نقوم بتقديم خدمة سرية ومستقلة.

هام: أحضر معك حين قدومك إلى مكتبنا هذه النشرة وما يخصك من أوراق صادرة من وزارة الداخلية وغيرها من الوثائق ذات الصلة بقضيتك. فذلك سيسر علينا مساعدتك.

كيف يمكنك استخدام خدماتنا؟

استشارة بدون موعد مسبق

- في حالة حضورك إلى مكتبنا بدون حجز موعد مسبق، قد تتمكن من مقابلتك في نفس اليوم إذا كانت الحالة طارئة، ولكن قد تضطر للانتظار مدة طويلة.
- كل حالة مختلفة عن غيرها وبعض الحالات أكثر إلحاحًا من غيرها. وهذا يعني أنه من الممكن أن يتم التعامل مع الحالة التالية أولاً لأحد هذه الاعتبارات.
- قد لا يتم تحديد موعد مقابلة لك أو لا تتم مقابلتك على الإطلاق - لذا يرجى الاستفادة من المعلومات التي نقدمها.

جلسات المعلومات الجماعية

- يمكنك حضور جلسات المعلومات الجماعية للتعرف على إجراءات اللجوء والدعم المتاح وحقوقك وواجباتك وتعلم طريقة الحصول على هذه الأشياء أو التقدم بطلب للحصول عليها.
- تهدف الجلسات إلى الإجابة على التساؤلات وحل المشكلات؛ يجب عليك حضور جلسة قبل تحديد موعد مقابلة لك.
- تحدث إلى أحد العاملين لدينا لحجز مكان في إحدى الجلسات أو اتصل بالرقم 0800 085 6087 (المكالمات مجانية من الهواتف الأرضية فقط دون الهواتف النقالة)

المقابلات الشخصية

- يجب أن يكون لديك موعد مسبق للحديث مع أحد المستشارين.
- اتصل بخط الاستشارات الخاص بنا لحجز موعد مقابلة: **هاتف: 0800 085 6087** (المكالمات الهاتفية مجانية من الخطوط الأرضية فقط دون الهواتف النقالة)
- يرجى الحضور في موعد المقابلة في حالة تأخرك فإننا في الغالب لن نتمكن من مقابلتك وقد لا نتمكن من ترتيب موعد في يوم آخر.

السلوك المقبول

- نحن ندرك أن ما أنت فيه ربما يسبب لك قدرا كبيرا من الارتباك والضغط النفسي. ولكن لا يمكنك مطلقا استخدام أي أسلوب تهديد أو إرهاب لأي من العاملين بالمجلس أو العملاء أو أن تتهجم على أحد منهم.
- وستؤدي مثل هذه التصرفات إلى مَنَعك من الاستفادة من خدماتنا ومن دخول مكاتبنا.

كيف يمكننا المساعدة

نحن نحترم الاختلاف ونعامل الجميع بكرامة واحترام.

نوفر بيئة آمنة وداعمة وودودة لكل من العاملين لدينا وللأشخاص المستفيدين من خدماتنا.

تقدم المشورة والمعلومات بشأن إجراءات اللجوء والحصول على دعم اللجوء (الدعم المادي والسكن) والحياة في اسكتلندا بالإضافة إلى الأمور الأخرى ذات الصلة باللجوء. وسوف نساعدك على الاتصال بوكالات أخرى في حال كانت تلك الوكالات الأخرى قادرة على المساعدة أو تقديم المشورة بشكل أفضل.

إذا كنت تفضل أن يكون من يتعامل معك مستشار أو مستشارة أو مترجم فوري أو مترجمة فورية، فسنبذل قصارى جهدنا لترتيب هذا. قد تجد مكتبنا مزحماً جداً. **ولننجز في خدمة الجميع قدر الإمكان نحتاج إلى تعاونكم معنا.**

تذكر أننا لا نستطيع أن:

- نمتلك في طلب اللجوء. فهذا من اختصاص مختصي الهجرة المؤهلين وحدهم.
- ومع هذا نستطيع مساعدتك لإيجاد أحد الممثلين القانونيين المؤهلين والاتصال به.
- نوفر لك مسكناً. إنما يمكننا فقط مساعدتك في الحصول على المسكن الذي يحق لك.

المترجمون الفوريون

- ولا نحيد إحصار أي من الأقارب أو الأصدقاء معك ليعمل كمترجم فوري لك خلال اللقاء.
- إذا احتجت إلى مترجم فوري فسنوفر لك مترجماً فورياً، وسندفع له أتعابه.
- إن لم تتمكن من المجيء فيرجى الاتصال بنا هاتفياً لإلغاء الميعاد المحدد. نحن مؤسسة خيرية ذات موارد مالية محدودة. إذا حضرت في وقت متأخر أو لم تحضر أصلاً فسنضطر في الحالتين إلى دفع أتعاب المترجم الفوري الذي خصصناه لذلك.
- إذا ما كانت هناك أي مشاكل مع أحد المترجمين الفوريين الذين وفرناهم لك فيرجى إعلامنا بذلك.

الأطفال

- يمكنك اصطحاب أطفالك معك في هذه المقابلة؛ ولكن حضورك بمفردك سيسهل عليك التحدث مع المستشار.
- ولا يمكننا أن نعتني بأطفالك أثناء مقابلتك لمستشارك. تذكر أنك دوماً مسؤول عن أطفالك.
- وتوجد لدينا بالمكتب أماكن يمكنك فيها تغيير ملابس طفلك الصغير.