

شورای پناهندگی اسکاتلند، موسسه خیریه ای است که در اسکاتلند به پناجویان و پناهندگان مشاوره های منصفانه، کمک و راهنمایی ارائه می کند.

حقوق شما به شرح زیر است:



1. دریافت خدمات رایگان و مطمئن؛
2. استفاده از خدمات خط مشاوره از طریق تلفن رایگان؛
3. دریافت مشاوره و اطلاعات منصفانه؛
4. دریافت اطلاعات درباره تغییرات در سیاست دولت بریتانیا و اسکاتلند؛
5. استفاده از خدمات ترجمه در صورت نیاز؛
6. درخواست یک مامور پرونده زن یا مرد که ما تلاش خواهیم کرد به این درخواست عمل کنیم؛ و
7. طرح شکایت در صورت عدم رعایت استانداردهای خدمات از سوی ما.

خدمات ما محدود است:

1. در روزهای دوشنبه، سه شنبه، پنج شنبه و جمعه ما خدمات خارج از نوبت را از ساعت 9:30 - 12:30 ارائه می دهیم اما ارائه خدمات در بعدازظهر روزهای دوشنبه، سه شنبه، چهارشنبه و جمعه از ساعت 14:00 - 16:00 صرفاً با قرار ملاقات قبلی صورت می گیرد
2. امکان مراقبت از کودک شما برای ما وجود ندارد.
3. امکان انجام ملاقاتهای خانگی برای ما وجود ندارد.
4. ما می توانیم گزینه های مختلفی را به شما پیشنهاد دهیم ولی امکان عملی کردن آنها برای ما وجود ندارد. وظیفه ما، کمک به انجام کارها توسط خودتان است.

تمام ماموران پرونده شورای مهاجرت اسکاتلند:

1. وقت شناس خواهند بود - در صورت تاخیر، موضوع به اطلاع شما خواهد رسید؛ هرچند ممکن است امکان ارائه دلیل این تاخیر، به دلیل محرمانه بودن سایر پرونده ها، وجود نداشته باشد.
2. پاسخ تماسهای تلفنی را ظرف مدت 24 ساعت ارائه می کنند (غیر از تعطیلات آخر هفته و تعطیلات عمومی)؛ و
3. در صورت نیاز به لغو یک قرار تنظیم شده، قرار بعدی را در نزدیکترین زمان ممکن برنامه ریزی می کنند.

اگر از خدمات ما ناراضی هستید:

- 4 با مشاور خود صحبت کرده و موضوع را با وی در میان بگذارید
- 5 در صورت تمایل، مشکلات خود را با یکی از کارکنان ارشد ما مطرح کنید

اگر باز هم ناراضی هستید:

درخواست استفاده از روند شکایت را ارائه کنید. شما می توانید شکایت خود را به دفتر کمیسیونر مهاجرت

(OISC) (Office of the Immigration Commissioner) نیز ارائه دهید: [http://www.oisc.gov.uk/](http://www.oisc.gov.uk)