

## 建议和投诉

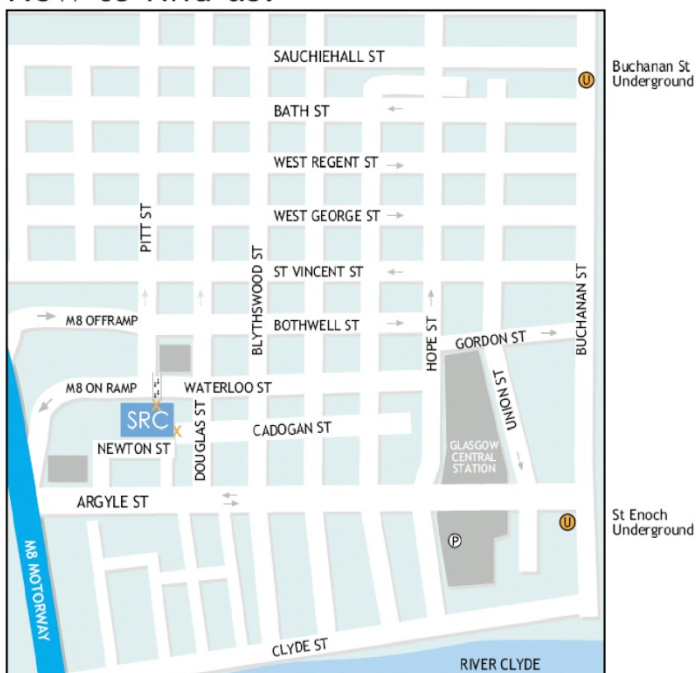
我们重视您的意见。请填写我们的问卷，以便协助我们继续改善服务。  
您不必在问卷内道出姓名。

如果您想作出投诉，请告诉我们的顾问，或填写一份投诉表格，  
表格可在我们的办公室索取。

把建议和投诉提交给我们的工作人员或投入设在我们办公室的意见箱内。

您也可以向入境事务处长 ( OISC ) 投诉：<http://www.oisc.gov.uk/>

## How to find us?



Scottish Refugee Council, 5 Cadogan Square, (170 Blythswood Court), Glasgow, G2 7PH  
电话: 0141 248 9799 传真: 0141 243 2499, [www.scottishrefugeecouncil.org.uk](http://www.scottishrefugeecouncil.org.uk)  
Scottish Refugee Council is a charity registered in Scotland.  
Registered Charity: SC008639 OISC Reference: N2000100084



scottish  
refugee  
council

## How we can help

October 2011

5 Cadogan Square  
Glasgow  
G2 7PH



电话: **0800 085 6087** (从座机拨打是免费的，手机拨打则需收费)

网页: [www.scottishrefugeecouncil.org.uk](http://www.scottishrefugeecouncil.org.uk)

**Completed by Scottish Refugee Council adviser:**

**Your name:**

**Scottish Refugee Council reference:**

**NASS or Home Office reference:**

### 营业时间

周一、周二、周四和周五

上午 9:30-中午 12:30 可前来咨询

周一、周二、周三和周五

下午 14:00-下午 16:00 仅接受预约的咨询

### 简介

苏格兰难民公会是一家慈善机构，专为在苏格兰寻求庇护的人士或难民提供建议、信息和协助。

我们不属于英国政府或内政部。我们提供保密和独立的服务。

**请注意:** 当您来访我们的办事处时，请携带这本手册，您的内政部文件和其它相关文件。这将有助于我们为您提供帮助。

## 我们如何帮助您

我们重视多元化以及公平地对待和尊重每个人。

我们致力于为客户提供没有骚扰和歧视的服务和工作环境。

我为您提供有关庇护申请和援助（现金支援和住宿）的信息，在苏格兰生活以及其他有关庇护申请的事项。我们也会转介您到其他可提供更好的服务的组织。

如果您希望分派到一位男性或女性顾问或翻译员，我们会尽量安排。**我们的办公室可以变得非常繁忙。为了帮助大家，我们需要您的合作。**

### 谨记我们不能:

- 为您代理庇护申请。只有具有资质的移民顾问能够开展这项工作。但是，我们可以帮助您找到一位具有资质的合法代表。
- 提供住宿。但是我们可以帮助您申请您应该享有的住宿。
- 改变内政部所作的决定

### 翻译

- **我们不**建议让朋友或家人担任翻译
- 如果需要，我们会预约一名翻译，并支付相应费用。
- 如果您不能赴约，请致电取消。我们是资金有限的慈善机构。如果您迟到或失约，我们仍要支付翻译的费用。
- 如果您对我们提供的翻译有任何问题，请告知顾问。

### 儿童

- 我们的办事处欢迎儿童，但是您可能会发现如果没有儿童在场，您和顾问的沟通将会更容易。
- 当您在见顾问的时候，我们不能帮您看护您的儿童。看护您的儿童永远是您的责任。
- 我们的办事处配备婴儿室设施。

## 如何使用我们的服务

### 免预约咨询

- 如果您在没有预约的情况下前来我们的办公室，如果是**紧急情况**，我们也许能够在同一天接见您，但您可能要等待很长时间。
- 每个人的情况都不同，有些案件比较紧迫。也就是说，有些人虽然比您迟来，但我们会先接见他们。
- 您可能无法获得预约或接见 - 因此，请使用我们所提供的信息。

### 集体信息会议

- 您可以参加我们的免费讲座会议，以了解庇护的过程，可享有的支持，您的权利和福利，和学习如何作申请。
- 会议的目的是回答及解决问题，在作预约前您应该先参加此会议
- 请向我们的工作人员预定出席会议，或致电 0800 085 6087（从座机免费拨打，手机拨打则须收费）

### 预约

- 与顾问对话前必须先预约。
- 致电我们的咨询热线预约：**电话**：0800 085 6087（从座机免费拨打，手机拨打则须收费）
- 请准时赴约。如果您迟到了，我们可能无法接见您，也可能无法安排您另一天的预约。

### 可接受的行为

- 我们理解您所遇到的困扰和压力。但针对我们工作人员或客户的任何威胁、污辱或攻击的行为都是不可接受的。
- 对于有此类行为的人，我们会禁止其来访，以及使用我们的服务。