



هدفنا الوصول إلى قرارات نزيهة، وعادلة، واقتصادية، وغير رسمية، وسريعة ومعاملة الجميع بلياقة، واحترام، وكرامة.

التزامنا تجاهك

يُعبّر ميثاق الخدمة هذا عن التزامنا بتقديم خدمة مهنية متمرسة ومهذبة للنظر في طلبات المتقدمين وغيرهم ممن نحتاج إلى التعامل معهم. وهو يوضح ما يمكنك توقعه منا، ومعايير الخدمة التي نقدمها، والطريقة التي يمكنك بها تقديم الاقتراحات أو الشكاوى.

نحن نهدف إلى:

- أن يتسم تعاملنا معك بالتعاون، والسرعة، والاحترام
- استخدام لغة واضحة وسهلة الفهم
- الإنصات باهتمام لما نقوله لنا
- التأكيد كتابياً على استلام استمارات الطلبات لنظرها خلال يومي عمل
- إدراج اسم ورقم هاتف الشخص المختص في جميع مراسلاتنا
- مساعدتك على فهم إجراءاتنا
- توفير معلومات عن الأماكن التي يمكنك الحصول على المشورة والمساعدة منها
- محاولة مساعدتك إذا كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة
- تقديم أسباب مكتوبة عند اتخاذنا لقرار
- نشر إرشادات تتعلق بالأولوية التي نعطيها لحالات معينة
- نشر معايير الأوقات التي نهدف إلى إكمال المراجعات خلالها
- التقيد بـ [Australian Public Service Values](#) (القيم الاسترالية للخدمة العامة) و [Code of Conduct](#) (قواعد السلوك)
- التقيد بـ [Member Code of Conduct](#) (قواعد سلوك الأعضاء)
- نشر معلومات حول عدد القضايا المنظورة وأداء المحكمة

لديك الحق في ما يلي:

- الحصول على خدمة مهذبة ومحترفة
- جلسة استماع عادلة
- الحصول على معلومات عن إجراءاتنا
- أن يتم التعامل مع معلوماتك الشخصية بسرية وفقاً للقانون
- طلب المشورة والمساعدة من شخص آخر (فيما عدا حالات استثنائية محدودة جداً، يجب أن يكون ذلك الشخص مسجلاً كوكيل هجرة لتقديم المشورة والمساعدة)
- توفير مترجم شفهي خلال جلسات الاستماع إذا لزم الأمر
- الحصول على معلومات حول تقدم حالتك وتقدير الفترة الزمنية التي سيستغرقها النظر في حالتك
- طلب إتاحة الوصول إلى وثائق ومستندات القضية بما في ذلك تسجيل صوتي لجلسة الاستماع
- التعامل مع أية شكاوى بعدل وسرعة
- أن يتم اخبارك بحقك في الاستئناف

ما الذي يمكنك القيام به؟

- أبلغنا كتابياً على الفور بأي تغيير في معلومات الاتصال الخاصة بك
- أبلغنا كتابياً بأي تغيير في ظروفك
- اذكر رقم حالتك في جميع تعاملاتك معنا
- الرد على المراسلات في الوقت المناسب
- أعلمنا بحاجتك إلى مترجم
- تعامل مع أعضاء هيئة المحكمة والموظفين بلباقة

التواصل معنا

تقديم طلب أو أية مستندات أخرى

بالإمكان إرسال الخطابات، والاستمارات، والتقديمات بالبريد أو بالفاكس. وفي حالة تقديم المستندات عن طريق الفاكس، فلا تحتاج إلى إرسال نسخة من المستندات أو المستندات ذاتها مرة أخرى بالبريد إلا إذا كنت تقدم مستندات أصلية أو نسخ موثقة عن المستندات (مثل شهادات الميلاد، أو عقود الزواج، أو المؤهلات الدراسية).

الاتصال بنا

شخصياً

تفتح مكاتبنا في سيدني وملبورن أبوابها ما بين **8:30 صباحاً إلى 5:00 مساءً** خلال أيام العمل. لا تحتاج إلى موعد مسبق للحضور للاستفسار عن شيء ما، أو لتقديم استمارة طلب، أو لتقديم أي مستندات أخرى. مكاتبنا هي:

مكتب تسجيل فكتوريا
Level 12, 460 Lonsdale Street Melbourne VIC 3000
(عنوان البريد: PO Box 14158)
(Melbourne VIC 8001)
هاتف: (03) 8600 5900 فاكس: (03) 8600 5801

مكتب تسجيل نيو ساوث ويلز
Level 11, 83 Clarence Street Sydney NSW 2000
(عنوان البريد: GPO Box 1333)
(Sydney NSW 2001)
هاتف: (02) 9276 5000 فاكس: (02) 9276 5599

كما يمكن تقديم استمارات طلب النظر في مكاتب التسجيل التالية التابعة إلى AAT (محكمة الاستئناف الإدارية)

ولاية غرب أستراليا
Level 5, 111 St Georges Terrace
Perth WA 6000
فاكس (08) 9327 7299

ولاية جنوب أستراليا
11th Floor, 91 Grenfell Street Adelaide
SA 5000
فاكس (08) 8201 0610

كوينزلاند
Level 4, 119 North Quay
Brisbane QLD 4000
فاكس: (07) 3361 3001

هاتفياً

رقم الاستفسارات القومي الخاص بنا هو 1300 361 969. ويتاح هذا الرقم من أي مكان في أستراليا، باستثناء الهواتف المحمولة. تسعر المكالمات بتكلفة المكالمات المحلية. وإذا كنت بحاجة إلى المساعدة بلغتك، يمكنك الاتصال على خدمة الترجمة التحريرية والشفهية (TIS) على الرقم 131 450 بتكلفة المكالمات المحلية. وسيقوم أحد المترجمين الشفهيين بمساعدتك على الاتصال بنا.





نحن نرحب بآرائك وتعليقاتك

الشكاوى، والإطراء، والاقتراحات

إذا لم تكن راضياً عن الطريقة التي تعاملنا بها مع موضوع ما، أو عن معايير الخدمة التي حصلت عليها ولم تتمكن من حل الموضوع بالاتصال بالمكتب أو بالموظف المسؤول عن حالتك، يمكنك تقديم شكوى كتابية مؤشرة بكلمة 'Confidential' 'سري' إلى:

Complaints Officer
Migration Review Tribunal and
Refugee Review Tribunal
GPO Box 1333
Sydney NSW 2001 /
complaints@mrt-rrt.gov.au

سنؤكد على استلامنا لشكاوك خلال 5 أيام عمل. وسيتم بحث شكاوك والتحقيق فيها بالكامل، وإرسال رد كتابي بأسرع وقت ممكن. كما يمكن تقديم شكاوى بدون ذكر هويتك/بياناتك ولكن ذلك سيجعل من الصعب التحقيق في الشكاوى والرد عليها.

نحن ندرج عدد ونوع الشكاوى التي تلقيناها وكيفية تعاملنا معها في [Annual Report](#) (التقرير السنوي) الذي نصدره.

بإمكان كل من لديه شكوى تتعلق بأحد الوكالات الحكومية الأسترالية والتي لم يتمكن من التوصل إلى حل لها أن يقدم بالشكاوى إلى محقق شكاوى الكومنويلث. توجد مكاتب لمحقق الشكاوى في جميع الولايات والمقاطعات، كما يوجد رقم اتصال قومي هو (1300 362 072). للمزيد من المعلومات يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.ombudsman.gov.au.

كما نرحب أيضاً بكل اهتمام بأي إطراء، أو تعليق، أو اقتراحات تقدمها حول معيار خدمتنا أو حول هذا الميثاق. إذا كنت راضياً عن تعاملك معنا، أو ترى إمكانية تحسين الخدمة التي نقدمها، الرجاء إبلاغنا بذلك. يمكن إرسال الاقتراحات أو التعليقات الكتابية إلى أي من مكاتب [Tribunal office](#) (مكتب المحكمة).

في حالة دعوتك إلى جلسة استماع، فسيتم إخطارك بموعد ومكان جلسة الاستماع مسبقاً. مكاتبنا مجهزة بمداخل تناسب مستخدمي الكراسي المتحركة كما تتوفر أجهزة مساعدة لضعاف السمع داخل حجرات جلسات الاستماع.

يمكن الحصول على المزيد من المعلومات حول عملياتنا وإجراءاتنا، بالإضافة إلى استمارات الطلبات وغيرها من الاستمارات بزيارة مكاتبنا أو من الموقع الإلكتروني www.mrt-rrt.gov.au.