



सर्विस चार्टर (सेवा अधिकार-पत्र)



हमारा उद्देश्य निष्पक्ष, उचित, अल्पव्ययी, अनौपचारिक और तत्काल निर्णय लेना है और हर किसी के साथ नम्रता, सम्मान और गरिमा से बर्ताव करना है।

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता

यह सर्विस चार्टर आवेदकों की, और जिन अन्य व्यक्तियों के साथ हम कार्य करते हैं, उनकी समीक्षा हेतु व्यावसायिक और विनम्र सेवा उपलब्ध कराने के प्रति हमारी वचनबद्धता को अभिव्यक्त करता है। यह इस बात को व्यक्त करता है कि आप हमसे व हमारी सेवा के स्तरों से क्या उम्मीद रख सकते/सकती हैं और आप किस प्रकार सुझाव दे सकते/सकती हैं या शिकायत कर सकते/सकती हैं।

हम निम्नलिखित प्रयत्न करते हैं:

- आपसे पेश आते वक्त सहायक, तात्कालिक व सभ्य होने का
- ऐसी भाषा का प्रयोग करने का जो स्पष्ट और आसानी से समझी जाए
- आप हमें जो कहना चाहते/चाहती हैं, उसे ध्यानपूर्वक सुनने का
- 2 कार्य-दिनों के भीतर समीक्षा के आवेदनों की प्राप्ति-सूचना देने का
- हमारे सभी पत्राचारों में संपर्क के लिए एक नाम व टेलीफोन नंबर शामिल करने का
- हमारी कार्यविधियों को समझने में आपकी सहायता करने का
- इस बारे में जानकारी देने का कि आप परामर्श और सहायता कहाँ से प्राप्त कर सकते/सकती हैं
- यदि आपकी विशेष जरूरतें हैं, तो आपकी सहायता करने का प्रयास करने का
- हमारे द्वारा निर्णय लेने पर लिखित कारणों को प्रदान करने का
- हमारे द्वारा विशेष केसों (मामलों) को प्राथमिकता दिए जाने संबंधी दिशा-निर्देशों को प्रकाशित किए जाने का
- उन समय स्तरों को प्रकाशित करने का जिनके भीतर हम समीक्षाओं को पूरा करने का उद्देश्य रखते हैं
- [Australian Public Service Values](#) (ऑस्ट्रेलियाई लोक सेवा की मान्यताओं) और [Code of Conduct](#) (ऑस्ट्रेलियाई लोक सेवा की आचार-संहिता) का पालन करने का
- [Member Code of Conduct](#) (सदस्य आचार-संहिता) का पालन करने का
- केस लोड व ट्रिब्यूनल प्रदर्शन पर सूचना को प्रकाशित करने का

आपके पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

- विनम्र और व्यावसायिक सेवा प्राप्त करने का
- निष्पक्ष सुनवाई का
- हमारी कार्यविधियों के बारे में जानकारी का
- इस बात का कि व्यक्तिगत जानकारी का प्रयोग कानून के अनुसार गोपनीय रूप से किया जाता है
- किसी अन्य व्यक्ति से परामर्श और सहायता मांगने का (बहुत सीमित अपवादों के अलावा, परामर्श और सहायता प्रदान करने वाले व्यक्ति का माइग्रेशन एजेंट के रूप में रजिस्ट्रीकरण आवश्यक है)
- आवश्यकतानुसार सुनवाई के लिए दुभाषिण की व्यवस्था किए जाने का
- आपके केस (मामले) की प्रगति के बारे में जानकारी का और आपके केस के प्रोसेसिंग टाइम के अनुमान का
- सुनवाई की ऑडियो रिकॉर्डिंग सहित केस के दस्तावेजों को एक्सेस करने हेतु निवेदन करने का
- किसी भी शिकायत पर निष्पक्षता व शीघ्रता से कार्यवाही किए जाने का
- अपील के अधिकारों के बारे में सूचित किए जाने का

आप क्या कर सकते/सकती हैं?

- आपके संपर्क विवरण में किसी भी परिवर्तन के बारे में शीघ्र ही लिखित रूप में हमें सूचित करें
- यदि आपकी परिस्थितियों में कोई परिवर्तन होता है, तो लिखित रूप में हमें सूचित करें
- हमारे साथ संपर्क करते समय अपना केस नम्बर प्रमाण के तौर पर बताएं
- समयोचित तरीके से पत्राचार का जवाब दें
- यदि आपको किसी दुभाषिण की जरूरत है, तो हमें सूचित करें
- हमारे सदस्यों और कर्मचारियों के साथ नम्रता से पेश आएँ

हमारे साथ संचार करना

आवेदन या अन्य दस्तावेजों को कैसे जमा कराएं

पत्र, प्रपत्र, दस्तावेज और प्रस्तुतियां (सम्मीशंस) डाक, या फ़ैक्स के माध्यम से जमा कराए जा सकते हैं। यदि आप फ़ैक्स के माध्यम से दस्तावेज जमा करवा रहे/रही हैं, तो आपको दस्तावेजों की प्रति या स्वयं दस्तावेजों को फिर से डाक के माध्यम से भेजने की जरूरत नहीं है, बशर्ते कि आप मूल दस्तावेज या दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां (जैसे कि जन्म प्रमाणपत्र, विवाह प्रमाणपत्र या शैक्षिक योग्याएं) जमा न करवा रहे/रही हों।

हमसे संपर्क कैसे करें

व्यक्तिगत रूप से

सिडनी और मेलबोर्न में हमारे कार्यालय कार्य-दिनों के दौरान **सुबह 8.30 बजे से लेकर शाम 5.30 बजे तक** खुले होते हैं।

पूछताछ करने, आवेदन जमा करवाने, या दूसरे आवेदनों को जमा करवाने हेतु आने के लिए आपको अपॉइंटमेंट की आवश्यकता नहीं है।

हमारे कार्यालय निम्नलिखित हैं:

न्यू साउथ वेल्स रजिस्ट्री

Level 11, 83 Clarence Street Sydney NSW 2000

(डाक: GPO Box 1333

Sydney NSW 2001)

फोन: (02) 9276 5000 फ़ैक्स: (02) 9276 5599

विक्टोरिया रजिस्ट्री

Level 12, 460 Lonsdale Street Melbourne VIC 3000

(डाक: PO Box 14158

Melbourne VIC 8001)

फोन: (03) 8600 5900 फ़ैक्स: (03) 8600 5801

समीक्षा के लिए आवेदन AAT (ऐडमिनीस्ट्रेशन अपील ट्रिब्यूनल) की निम्नलिखित रजिस्ट्रियों पर जमा करवाए जा सकते हैं।

क्वींसलैंड

Level 4, 119 North Quay

Brisbane QLD 4000

फ़ैक्स (07) 3361 3001

साउथ ऑस्ट्रेलिया

11th Floor, 91 Grenfell Street Adelaide

SA 5000

फ़ैक्स (08) 8201 0610

वैस्टर्न ऑस्ट्रेलिया

Level 5, 111 St Georges Terrace

Perth WA 6000

फ़ैक्स (08) 9327 7299

फोन के द्वारा

पूछताछ के लिए हमारा राष्ट्रीय नंबर 1300 361 969 है। मोबाइल टेलीफोनों के अलावा, यह नंबर ऑस्ट्रेलिया में कहीं से भी उपलब्ध है। कॉल्स को लोकल कॉल की कीमत पर चार्ज किया जाता है। यदि आपको अपनी भाषा में सहायता चाहिए, तो आप लोकल कॉल की लागत पर अनुवाद व दुभाषिया सेवा (Translating and Interpreting Service) (TIS) से 131 450 पर संपर्क कर सकते/सकती हैं।





हम आपकी प्रतिक्रिया को सहर्ष स्वीकार करते हैं

शिकायतें, प्रशंसा और सुझाव

यदि आप हमारे द्वारा मामले का निपटारा किए जाने के तरीके से या आपको दी गई सेवा के स्तर से संतुष्ट नहीं हैं, और आप कार्यालय या अपने केस (मामले) पर कार्य करने वाले अधिकारी से संपर्क करके इसका समाधान नहीं कर पाए/पाई हैं, तो आप निम्नलिखित पर एक लिखित शिकायत भेज सकते हैं जिसपर 'Confidential' (गोपनीय) लिखा होना चाहिए:

Complaints Officer

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

हम 5 कार्य-दिनों के भीतर आपकी शिकायत की प्राप्ति-सूचना देंगे। आपकी शिकायत पर पूर्ण रूप से जाँच की जाएगी और जितनी जल्दी संभव होगा, आपको लिखित रूप में उत्तर दिया जाएगा। शिकायतें गुमनाम रूप से की जा सकती हैं, परंतु ऐसा करने से छान बीन करना और शिकायत का उत्तर देना कठिन हो जाएगा।

हम अपनी [Annual Report](#) (वार्षिक रिपोर्ट) में हमें मिली शिकायतों की संख्या और उनके प्रकार का, और साथ ही इस बात का विवरण देते हैं कि हमने किस तरह से उनपर कार्य किया है।

कोई भी व्यक्ति जिसे ऑस्ट्रेलियाई सरकारी एजेंसी के प्रति कोई ऐसी शिकायत हो जिसका समाधान करने में वह असक्षम रहा हो, वह कॉमनवैल्थ लोकपाल (Commonwealth Ombudsman) पर शिकायत दर्ज कर सकता है। लोकपाल (Ombudsman) के कार्यालय हर राज्य और टेरेटरी में हैं और उनका एक राष्ट्रीय संपर्क नंबर (1300 362 072) भी है। आगे की जानकारी www.ombudsman.gov.au पर उपलब्ध है।

आपके द्वारा हमारी सेवा के स्तर या इस चार्टर के प्रति दी जाने वाली प्रशंसा, टिप्पणियों या सुझावों को हम सहर्ष स्वीकार करते हैं और उनका मान करते हैं। यदि अपने कार्यों के लिए हमसे संपर्क करके आप संतुष्ट रहे/रही हैं, या यदि आपको लगता है कि हम अपनी सेवा को बेहतर बना सकते हैं, तो कृपया हमें बताएं। लिखित सुझाव और टिप्पणियां किसी भी [Tribunal office](#) (ट्रिब्यूनल कार्यालय) पर आगे भेजी जा सकती हैं।

यदि आपको सुनवाई पर बुलाया जाता है, तो आपको सुनवाई के समय व स्थान के बारे में पहले से सूचित किया जाएगा। हमारे कार्यालय व्हीलचेयर सुलभ हैं और सुनवाई के कक्षों में हेयरिंग लूप्स (hearing loops) उपलब्ध हैं।

हमारे संचालनों और कार्यविधियों के बारे में आगे की जानकारी, और आवेदन-प्रपत्र तथा अन्य प्रपत्र हमारे किसी भी कार्यालय से अथवा www.mrt-rrt.gov.au से प्राप्त किए जा सकते हैं।