Australian Government
Migration Review Tribunal · Refugee Review Tribunal

सेवा वडापत्र

हाम्रो उद्देश्य निश्पक्ष, न्यायीक, कम खर्च लाग्ने (मितव्ययी), अनौपचारिक र छरितो निर्णय दिनु हो र सबैलाई सौजन्य, सम्मान र मर्यादाले व्यवहार गर्ने हो।

तपाईलाई हाम्रो प्रतिबद्धता

यो सेवा वडापत्रले निवेदक तथा हामीसंग व्यवहार गर्ने अन्य व्यक्तिहरुको पुनरावलोकन गर्न हाम्रो पेशेवार र सौजन्यमुलक सेवा उपलब्ध गराउने प्रतिबद्धता व्यक्त गर्दछ। यसले तपाईले हामीबाट के आपेक्षा गर्नु सक्नुहुन्छ, हाम्रो सेवाको गुणस्तर र तपाईले कसरी सुझाव अथवा उजुरी गर्न सक्नुहुन्छ अंकित गर्दछ।

हाम्रो लक्ष्य:

- जब हामीले तपाई संग व्यवहार गर्छौं त्यसबेला सहयोगी, छरितो र सम्मान गर्ने
- स्पष्ट र सजिलै बुझ्ने भाषाको प्रयोग गर्ने
- तपाईले हामीलाई के भन्नु भएको हो ध्यानपूर्वक सुन्ने
- पुनरावलोकनको निवेदनलाई २ कार्य दिन(हप्ताको काम गर्न दिन) भित्रै लिखित रुपमा स्वीकृत गर्ने
- हाम्रो पत्राचारमा सम्पर्क नाम र टेलिफोन नंम्बर संलग्न गर्ने
- तपाईला हाम्रो प्रकृया बुझ्न सहयोग गर्ने
- तपाईले कहाँ सुझाव र सहयोग पाउनुहुन्छ त्यसको जानकारी उपलब्ध गराउने
- यदि तपाईको विशेष आवश्यकता भए मद्दत गर्न प्रयत्न गर्ने
- जब हामीले निर्णय गर्दछौं लिखित निर्णय उपलब्ध गराउने
- निश्चित तोकिएका मामिलाहरुलाई प्राथमिकता दिने सम्बन्धमा गाईडलाईन प्रकाशन गर्ने
- कुन कति समय भित्रमा हामीले पुनरावलोकन गर्ने लाग्ने समयको मापदण्ड प्रकाशन गर्ने
- Australian Public Service Values (अष्ट्रेलियन सार्वजनिक सेवा मान्यता) र Code of Conduct (आचरण संहिता) को पालना गर्ने
- Member Code of Conduct (सदस्यको आचरण संहिता) को पालना गर्ने
- मामिलाको कार्यभार र ईजलासको सम्पादनको जानकारी प्रकाशन गर्ने हो

तपाईको निम्न अधिकार छन्:

- शिष्टाचारयुक्त र पेशेवार सेवा
- निष्पक्ष सुनुवाई
- हाम्रो प्रकृयाको बारेमा जानकारी
- व्यक्तिगत जानकारीहरु कानून बमोजिम गोपनियता पुर्वक सम्हाल्ने
- अन्य व्यक्तिहरुबाट सुझाव र सहायताको खोजी गर्न पाउने (सुझाव र सहयोग गर्न, एकदमै सिमित अपवाद बाहेक, उक्त व्यक्ति अध्यागमन अभिकर्ताको रुपमा दर्ता भएको हुनु पर्दछ)
- सुनुवाईमा आवश्यक परेको खण्डमा अनुवादकको व्यवस्था गरिदिने प्राबधान
- तपाईको मामिलाको प्रगतिको जानकारी र तपाईको मामिलाको प्रक्रियामा लाग्ने अनुमानित समयको बारेको जानकारी
- मामिलाको कागजात लगायत सुनुवाईको ध्वनी रेकर्ड (audio recording) हेर्न लिन पाउन अनुरोध गर्न सक्ने
- कुनैपनि सरोकारहरु निष्पक्ष र छरितो रुपमा निपट्याउने
- पुनरावेदन गर्न पाउने अधिकारको जानकार हुने

तपाईले के गर्न सक्नुहुनेछ?

- तपाईको सम्पर्क विवरणमा कुनै पनि परिवर्तन भएमा हामीलाई लिखित रुपमा तुरन्त खवर गर्ने
- यदि तपाईको परिस्थिमा परिवर्तन आएमा हामीलाई लिखित रुपमा खवर गर्ने
- तपाईको हामी संगको सबै लेनदेन(पत्राचार) हरुमा आफ्नो मामिला नंबर उल्लेख गर्नुहोला
- लेनदेन(पत्राचार) हरुको समयमै जवाफ दिने
- यदि तपाईलाई अनुवादकको आवश्यकता परेमा हामीलाई जानकार गराउनुहोला
- हाम्रा सदस्यहरु र कर्मचारीहरुलाई शिष्टता पुर्वक व्यवहार गर्नुहोला

हामी संगको संवाद

निवेदन अथवा अन्य कागजातहरु पेश गर्ने

पत्रहरु, फारमहरु, कागजपत्रहरु र पेशीहरु हुलाकबाट, अथवा फ्याक्सबाट पेश गर्न सकिन्छ। यदि तपाईले कागजपत्रहरु फयाक्स बाट पेश गर्नु भएको भए, तपाईले पेश गर्ने सक्कली अथवा प्रमाणीत गरिएको कागजात (जस्तै जन्म दर्ता, विवाह अथवा शैक्षिक प्रमाण-पत्र हरु) बाहेक, तपाईले प्रतिलिपी कागजपत्रहरु हुलाकबाट फेरि पठाउन जरुरी छैन ।

हामीलाई सम्पर्क गर्ने

व्यक्तिगत रुपमा

हाम्रो सिड्नी र मेलवर्न कार्यालयहरु काम गर्नेदिनहरुमा (सोमबार देखी शुक्रबार) **बिहान ८:३० देखि दिउँसो ५.३० सम्म** खुल्दछ। तपाई सोधपुछ गर्न आउनुहुँदा, निवेदन अथवा अन्य कुनै कागजपत्र पेश गर्नको लागि भेट्ने समय (अप्वाईनमेन्ट) मिलाईरहनु पर्दैन।

हाम्रो कार्यालयहरु:

न्यू साउथ वैल्स रजिष्ट्री
Level 11, 83 Clarence Street Sydney NSW 2000
(हुलाक: *GPO Box 1333*
Sydney NSW 2001)
फोन: (02) 9276 5000 फ्याक्स: (02) 9276 5599

भिक्टोरिया रजिष्ट्री
Level 12, 460 Lonsdale Street Melbourne VIC 3000
(हुलाक *PO Box 14158*
Melbourne VIC 8001)
फोन: (03) 8600 5900 फ्याक्स: (03) 8600 5801

पुनरावेदनको निवेदन निम्न लिखित AAT (प्रशासन पुनराबेदन न्यायालय) का **रजिष्ट्रीमा पेश गर्न सकिन्छ**

क्वीन्सल्याण्ड
Level 4, 119 North Quay
Brisbane QLD 4000
फ्याक्स (07) 3361 3001

साउथ अष्ट्रेलिया
11th Floor, 91 Grenfell Street Adelaide SA 5000
फ्याक्स (08) 8201 0610

वेष्टर्न अष्ट्रेलिया
Level 5, 111 St Georges Terrace Perth WA 6000
फ्याक्स (08) 9327 7299

फोनबाट

हाम्रो राष्ट्रिय सोधपुछ नंम्बर 1300 361 969 हो। यो नंम्बर मोबाईल टेलिफोन बाहेक अष्ट्रेलियाको जुनसुकै स्थानबाट पनि उपलब्ध छ। फोनकल स्थानिय दरमा तिर्नु पर्छ। यदि तपाईलाई तपाईको भाषामा कुरा गर्न मन लागेमा, तपाईले Translating and Interpreting Service (TIS) को 131 450 मा स्थानिय फोन कलको दरमा गर्न सक्नुहुनेछ। त्यस पछी हामीलाई अनुवादकले सम्पर्क गराई दिन्छ।

हामी तपाईको सुझावलाई स्वागत गर्दछौ

उजुरी, सरोकारहरु र सुझावहरु

यदि तपाई हामीसंग मामिलाहरु अथवा तपाईले पाउनु भएको सेवाको मापदण्डको बारेमा अशन्तुष्ट भएमा र त्यसलाई तपाईको मामिला को अधिकारी वा कार्यालयमा उजुरी गर्दा पनी समाधान नभएमा, तपाईले लिखित उजुरी Confidential' (गोप्य) उल्लेख गरि निम्न ठेगानामा पठाउन सक्नुहुनेछः:

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

हामी तपाईको निवेदन प्राप्त गरेको लिखित रुपमा ५ दिन भित्रमा स्वीकार्ने छौं। तपाईको उजुरी पुरा रुपमा अनुसन्धान गरिन्छ र जति सक्दो छिटो लिखित जवाफ दिईन्छ। अपरिचित रुपमा गोप्य उजुरी गर्न सकिन्छ। तर यसले गर्दा अनुसन्धान र उजुरी को जवाफदिनमा ढिला सुस्ती हुन सक्दछ।

हाम्रो Annual Report.(वार्षिक रिपोर्ट) मा हामी उजुरीको संख्या र प्रकारको रिपोर्ट गर्दछौं, र तिनीहरुलाई हामीले कसरी समाधान गर्यौ भन्ने बारेमा उल्लेख गर्दछौं।

कसैको अष्ट्रेलियाको सरकारी संस्थाको बारेमा उजुरी छ जुन समाधान हुन सकिएको छैन भने कमनवैल्थ अमबड्जमन (Commonwealth Ombudsman) मा उजुरी गर्न सकिन्छ । अमबड्जमनको हरेक राज्य र प्रदेशमा कार्यालयहरु छन् र त्यसको राष्ट्रिय नंम्बर (1300 362 072) हो। थप जानकारी www.ombudsman.gov.au मा उपलब्ध छन्।

हाम्रो सेवाको गुणस्तर वा यस वडापत्र बारे कुनैपनि हौसला, टिप्पणीहरु, अथवा सल्लाहहरुको स्वागत एवं गुण गर्दछौं । यदि तपाई हामी संगको व्यवहार संग खुसी हुनुहुन्छ भने, अथवा तपाईलाई हाम्रो सेवाको स्तरमा सुधार गर्न सक्नुहुन्छ जस्तो लागेमा हामीलाई जानकार गराउनुहोला। लिखित सुझाव अथवा टिप्पणीहरु कुनै पनि Tribunal office (ट्राईब्युनलको कार्यालयमा) पठाउन सक्नुहुनेछ।

यदि तपाईलाई सुनुवाईमा बोलाहट भएमा, तपाईलाई अगाडिनै सुनुवाईको मिती समय र स्थान सहित जनकारी गराईन्छ। हाम्रा कार्यालयहरु ह्वील चेयर जाने र सुनुवाईको कोठामा कान कम्ती सुन्नेहरुको लागि सुन्ने साधनहरु उपलब्ध छ।

हाम्रो संञ्चालन र प्रकृया बारे थप जानकारी, र निवेदन फारम तथा अन्य फारमहरुका लागि हाम्रो कुनैपनि कार्यालयहरुबाट अथवा www.mrt-rrt.gov.au मा प्राप्त गर्न सकिन्छ।