



சேவை பற்றிய உடன்படிக்கைப் பத்திரம்



எங்களது நோக்கம் நடுநிலையான, நேர்மையான, சிக்கனமான, முறைசாரா, உடனடி முடிவுகள் எடுப்பதும், அனைவரையும் பெருந்தன்மையோடும், மரியாதையுடனும், கண்ணியத்தோடும் நடத்துவதுமே ஆகும்.

உங்களுக்கான எங்கள் அர்ப்பணிப்பு

எங்களது விண்ணப்பதாரர்களையும், மற்றும் நாங்கள் கையாளும் பிற நபர்களையும் நாங்கள் மறுபரிசீலனை செய்யும்போது, ஒரு தொழில் சார்ந்த, கண்ணியமான சேவையை வழங்குகிறோம். அதை வழங்குவதில் எங்கள் அர்ப்பணிப்பை இந்த சேவையின் உடன்படிக்கைப் பத்திரம் வெளிப்படுத்துகிறது. மேலும் எங்களிடமிருந்து என்ன எதிர்பார்க்கலாம், எங்கள் சேவையின் தரம் மற்றும் நீங்கள் ஆலோசனைகளையும், குற்றச்சாட்டுகளையும் எவ்வாறு தெரிவிக்கலாம் என்பவைகளை அது வரையறுக்கிறது.

எங்களது நோக்கம்:

- உங்களைக் கையாளும்போது, உதவிகரமாகவும், தாமதமின்றியும், மரியாதையுடனும் இருக்க வேண்டும்
- தெளிவான, எளிதில் புரியக்கூடிய மொழியைப் பயன்படுத்த வேண்டும்
- நீங்கள் எங்களிடம் கூறுவதைக் கவனமாகக் கேட்க வேண்டும்
- மறுபரிசீலனைக்காக எழுத்தில் தரப்பட்ட விண்ணப்பங்களை 2 வேலை நாட்களுக்குள் பெற்றதற்கான ஒப்புதல் தர வேண்டும்
- எங்களுடைய அனைத்துக் கடிதத் தொடர்புகளிலும் தொடர்பு கொள்ளவேண்டியவர் பெயர் மற்றும் தொலைபேசி எண்ணைச் சேர்த்தல்
- எங்கள் செயல்முறைகளை நீங்கள் புரிந்துகொள்ள உதவிபுரிதல்
- ஆலோசனையும், உதவியும் எங்கே நீங்கள் பெற்றுக்கொள்ளலாம் என்பது பற்றியத் தகவல்களை வழங்குதல்
- உங்களுக்கு சிறப்புத் தேவைகள் எதுவும் இருந்தால், உங்களுக்கு உதவுதல்
- நாங்கள் ஒரு முடிவெடுக்கும்போது எழுத்துப்பூர்வமாகக் காரணங்களை வழங்குதல்
- குறிப்பிட்ட வழக்குகளில் நாங்கள் கொடுக்கும் முன்னுரிமை தொடர்பான வழிமுறைகளை வெளியிடுவது
- மறுபரிசீலனைகளை முடிக்க நாங்கள் குறித்திருக்கும் கால வரையறைகளை வெளியிடுதல்
- [Australian Public Service Values](#) (ஆஸ்திரேலியப் பொதுச் சேவை விழுமியங்கள்) மற்றும் [Code of Conduct](#) (ஒழுக்கக் கோட்பாடு) சட்டதிட்டங்களுக்கு ஏற்ப நடத்தல்
- [Member Code of Conduct](#) (அங்கத்தினர் ஒழுக்கக் கோட்பாடு) சட்டதிட்டங்களுக்கு ஏற்ப நடத்தல்
- வழக்குக் குவியல்கள் மற்றும் தீர்ப்பாயச் செயல்பாடுகளைப் பற்றியத் தகவல்களை வெளியிடுதல்

உங்களது உரிமைகள்

- கண்ணியமான, தொழில்சார்ந்த சேவை
- நடுநிலையான விசாரணை
- எங்கள் நடைமுறைகளைப் பற்றிய தகவல்கள்
- சட்டத்திற்குட்பட்டுச் சொந்தத் தகவல்களை அந்தரங்கமாகக் கையாளுவது
- அடுத்த நபரின் ஆலோசனையையும், உதவியையும் நாடுதல் (மிகச் சில விதிவிலக்குகளுடன் - ஆலோசனை மற்றும் உதவி வழங்க அந்த நபர் பதிவுசெய்யப்பட்ட குடிவரவு முகவராய் இருத்தல் வேண்டும்)
- தேவைப்படும் சமயத்தில் விசாரணைகளில் ஒரு மொழிபெயர்த்துரைப்பாளரை வழங்குதல்
- உங்கள் வழக்கின் முன்னேற்றத்தைப் பற்றிய தகவல்கள் மற்றும் உங்கள் வழக்கு நடப்பதற்கான காலம் பற்றிய மதிப்பீடு
- விசாரணையின்போது பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒலிப்பதிவு உட்பட வழக்கு ஆவணங்களைப் பெற விண்ணப்பம்
- எந்தக் குற்றச்சாட்டையும் நடுநிலையையுடன், உடனடியாகக் கையாளுதல்
- மேல் முறையீட்டு உரிமைகளைப் பற்றி அறிந்து கொள்ளுதல்

நீங்கள் என்ன செய்யலாம்?

- உங்களைத் தொடர்பு கொள்ளும் விவரங்களில் ஏதும் மாற்றம் இருந்தால். அதை எழுத்துவடிவில் உடனடியாக எங்களுக்குத் தெரிவியுங்கள்
- உங்கள் சூழ்நிலைகளில் மாற்றம் இருந்தால் எங்களுக்கு எழுத்துவடிவில் தெரிவியுங்கள்
- எங்களுடனான எல்லாத் தொடர்புகளிலும் உங்கள் வழக்கு எண்ணைக் குறிப்பிடுங்கள்
- அனுப்பப்படும் எல்லாக் கடிதங்களுக்கும் உடனடியாகப் பதில் எழுதுங்கள்
- உங்களுக்கு ஒரு மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் தேவைப்பட்டால் எங்களுக்குத் தெரிவியுங்கள்
- எங்கள் அங்கத்தினர்களையும், அலுவலர்களையும் கண்ணியமாக நடத்துங்கள்

எங்களுடன் தொடர்பு கொள்ளல்

விண்ணப்பம் அல்லது மற்ற ஆவணங்களைச் சமர்ப்பித்தல்

கடிதங்கள், படிவங்கள், ஆவணங்கள் மற்றும் தாக்கீதுகளைத் தபால் மூலமாகவோ அல்லது தொலைநகல் மூலமாகவோ சமர்ப்பிக்கலாம். நீங்கள் ஆவணங்களை தொலைநகல் மூலம் அனுப்ப நேரும்போது, அவை பிறப்புச் சான்றிதழ்கள், திருமணச் சான்றிதழ்கள் அல்லது கல்வித் தகுதிகள் போன்றவைகளின் அசல் அல்லது சான்றிடப்பட்ட நகல் இல்லாத பட்சத்தில், ஆவணங்களின் பிரதிகளையோ, ஆவணங்களையோ மறுபடியும் தபால் மூலம் அனுப்ப வேண்டியதில்லை.

எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளல்

நேரடியாக

சிட்னியிலும், மெல்பெர்னிலும் உள்ள எங்கள் அலுவலகங்கள் வேலை நாட்களில் காலை 8.30 மணி முதல் மாலை 5.00 மணி வரை திறந்திருக்கும்.

கேள்விகள் கேட்கவோ, விண்ணப்பத்தை சமர்ப்பிக்கவோ அல்லது மற்ற ஆவணங்களைச் சமர்ப்பிக்கவோ வரும்போது நீங்கள் சந்திப்பு ஏற்பாடு செய்யத் தேவையில்லை.

எங்கள் அலுவலகங்கள்:

நியூ சவுத் வேல்ஸ் பதிவகம்

Level 11, 83 Clarence Street Sydney NSW 2000

(அஞ்சல்: GPO Box 1333

Sydney NSW 2001)

தொலைபேசி:(02) 9276 5000 தொலைநகல்:(02) 9276 5599

விக்டோரியா பதிவகம்

Level 12, 460 Lonsdale Street Melbourne VIC 3000

(அஞ்சல்: PO Box 14158

Melbourne VIC 8001)

தொலைபேசி:(03) 8600 5900 தொலைநகல்: (03) 8600 5801

மறுபரிசீலனைக்கான விண்ணப்பங்கள் பின்வரும் AAT (மறுபரிசீலனை நிர்வாகத் தீர்ப்பாயம்) பதிவகங்களிலும் சமர்ப்பிக்கலாம்:

குயின்ஸ்லாந்து Queensland

Level 4, 119 North Quay

Brisbane QLD 4000

தொலைநகல் (07) 3361 3001

தென் ஆஸ்திரேலியா South Australia

11th Floor, 91 Grenfell Street Adelaide

SA 5000

தொலைநகல் (08) 8201 0610

மேற்கு ஆஸ்திரேலியா Western Australia

Level 5, 111 St Georges Terrace

Perth WA 6000

தொலைநகல் (08) 9327 7299

தொலைபேசி மூலம்

எங்கள் தேசிய விசாரணை எண் 1300 361 969. இந்த எண்ணிலிருந்து ஆஸ்திரேலியாவில் எங்கிருந்தாலும் கைத்தொலைபேசி தவிர எந்தத் தொலைபேசி மூலமும் பேசலாம். அழைப்புகள் உள்ளூர்த் தொலைபேசிக் கட்டணத்திலேயே வசூலிக்கப்படும். உங்கள் மொழியில் பேச உங்களுக்கு உதவி தேவைப்பட்டால், நீங்கள் மொழிபெயர்ப்பு மற்றும் மொழிபெயர்த்துரைத்தல் சேவையை (TIS), 131 450 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம். அந்த அழைப்பு உள்ளூர்த் தொலைபேசிக் கட்டணத்திலேயே வசூலிக்கப்படும். அதன்பின் மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவர் எங்களைத் தொடர்புகொள்ள உங்களுக்கு உதவுவார்.





உங்களுடைய கருத்துக்கள் வரவேற்கப்படுகின்றன

குற்றச்சாட்டுகள், பாராட்டுகள் மற்றும் ஆலோசனைகள்

ஒரு காரியத்தை நாங்கள் கையாளும் விதத்திலோ அல்லது நீங்கள் பெற்றிருக்கின்ற சேவையின் தரத்திலோ உங்களுக்கு திருப்தி இல்லாமலிருந்து, இந்த அலுவலகம் அல்லது உங்கள் வழக்கைக் கையாளுகின்ற அலுவலர் அதைத் தீர்த்துவைக்க இயலாமல் போனால், நீங்கள் எழுத்து மூலமான குற்றச்சாட்டு ஒன்றை 'Confidential' (இரகசியம்) என்று குறிப்பிட்டு பின்வரும் முகவரிக்கு அனுப்பி வைக்கலாம்:

Complaints Officer

Migration Review Tribunal and

Refugee Review Tribunal

GPO Box 1333

Sydney NSW 2001 /

complaints@mrt-rrt.gov.au

உங்களுடைய குற்றச்சாட்டை 5 வேலை நாட்களுக்குள் நாங்கள் பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதல் அளித்து விடுவோம். உங்கள் குற்றச்சாட்டு முழுமையாக விசாரிக்கப்பட்டு, எழுத்துபூர்வமான பதில் ஒன்று விரைவில் வழங்கப்பட்டுவிடும். அநாமதேயக் குற்றச்சாட்டுகளையும் அனுப்பலாம். ஆனால் பெயரில்லாத காரணத்தால் விசாரணை செய்யவும், குற்றச்சாட்டுக்குப் பதிலிறுக்கவும் கடினமாகிவிடும். .

எங்களுடைய ஆண்டு அறிக்கையில் [Annual Report](#) கிடைக்கப்பெற்றக் குற்றச்சாட்டுகளின் எண்ணிக்கை, அவற்றின் வகைகள் மற்றும் நாங்கள் எவ்வாறு அவற்றை கையாண்டோம் என்பதைப் பதிவு செய்கிறோம்.

ஆஸ்திரேலிய அரசு ஏஜென்சியைப் பற்றிய குற்றச்சாட்டு ஒன்றை எவராவது தீர்க்க முடியாமல் போனால், அவர் காமன்வெல்த் ஒம்புட்ஸ்மனுக்குத் தெரிவிக்கலாம். ஒம்புட்ஸ்மனுக்கு ஒவ்வொரு மாநிலத்திலும், ஒவ்வொரு பிரதேசப் பகுதியிலும் அலுவலகம் ஒன்றும், அத்துடன் தேசியத் தொடர்பு எண்ணும் (1300 362 072) உண்டு. மேலதிக விவரங்கள் www.ombudsman.gov.au என்ற இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

எங்கள் சேவையின் தரம் அல்லது இந்த உடன்படிக்கைப் பத்திரம் பற்றிய எந்தவிதமான பாராட்டுகள், விமரிசனங்கள் அல்லது ஆலோசனைகளையும் நாங்கள் வரவேற்று, மதிப்பளிக்கின்றோம். உங்களுடனான எங்கள் நடவடிக்கைகளில் நீங்கள் திருப்தியடைந்திருந்தாலோ, அல்லது எங்களது சேவைகளை நாங்கள் மேம்படுத்த முடியும் என்று நீங்கள் எண்ணினாலோ எங்களுக்குத் தெரிவிப்புகள். எழுத்துமூலமான ஆலோசனைகள் மற்றும் விமரிசனங்களை எந்த தீர்ப்பாயத்துக்கும் [Tribunal office](#) அனுப்பலாம்.

நீங்கள் விசாரணைக்கு அழைக்கப்பட்டால், விசாரணை நடைபெறும் நேரம் மற்றும் இடம் பற்றிய விவரங்கள் உங்களுக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும். எங்கள் அலுவலகங்கள் சக்கர நாற்காலியில் செல்லும் வசதியுடையன. அத்துடன் காது கேட்கும் கருவிகள் பொருத்தப்பட்ட தனியறைகளும் உண்டு.

எங்களது செயல்பாடுகள் மற்றும் செயல்முறைகள் பற்றிய மேலதிக விவரங்கள் மற்றும் விண்ணப்பப்படிவங்கள் அத்துடன் மற்ற படிவங்களை எங்கள் அலுவலகங்களில் ஏதாவது ஒன்றில் பெற்றுக் கொள்ளலாம் அல்லது www.mrt-rrt.gov.au என்ற இணையதளத்திலிருந்தும் பெற்றுக் கொள்ளலாம்.