



HİZMET BİLDİRGESİ



Amacımız hakça, adil, tutumlu, merasimsiz ve hızlı kararlar vermek ve herkese nazik, saygılı ve vakur davranmaktır.

Size olan yükümlülüğümüz

Bu hizmet bildirgesi ele aldığımız başvuru sahiplerine ve diğer kişilere profesyonel ve incelikli hizmet sağlama yükümlülüğümüzü ifade eder. Bizden bekleyebileceklerinizi, hizmet standartlarımızı ve öneri veya şikayetlerinizi nasıl yapabileceğinizi ortaya koyar.

Hedeflerimiz:

- durumunuzu belirlerken yardımcı, hızlı ve saygılı davranmak
- açık ve kolay anlaşılır bir dil kullanmak
- bize söylediklerinizi dikkatle dinlemek
- inceleme başvurularının alındığını iki iş günü içinde yazılı olarak teyit etmek
- temas noktası olan kişinin isim ve telefon numaralarını tüm yazışmalarımızda belirtmek
- işlemlerimizi anlamanıza yardımcı olmak
- tavsiye ve yardım alabileceğiniz yerler hakkında bilgi sağlamak
- özel gereksinimleriniz varsa size yardımcı olmaya çalışmak
- kararımızı yazılı gerekçeleri ile bildirmek
- belirli davalara verilecek öncelikler ile ilgili ilkeleri yayınlamak
- incelemelerin tamamlanmasında hedeflenen zaman standartlarını yayınlamak
- [Australian Public Service Values](#) (Avustralya Kamu Hizmeti İlkeleri) ve [Code of Conduct](#) (Davranış İlkeleri)'ne uymak
- [Member Code of Conduct](#) (İdari Mahkeme Üyesinin Davranış İlkeleri)'ne uymak
- dosya yükü ve İdari Mahkeme performansı ile ilgili bilgileri yayınlamak

Haklarınız:

- saygılı ve profesyonel hizmet
- adil bir duruşma
- işlemlerimiz hakkında bilgi
- kişisel bilgilerin kanuna uygun biçimde gizli olarak ele alınması
- başka bir kişiden danışma ve yardım istemek (çok sınırlı istisnalar dışında, danışma ve yardım sağlayabilmesi için o kişinin kayıtlı göçmenlik acentası olması gerekir)
- gerektiğinde, duruşmalar için tercüman sağlanması
- davanızın gidişatı ve dava sürecinizin tahmini süresi hakkında bilgi
- duruşmanın ses kaydı da içinde olmak üzere dava belgelerine erişim talebi
- herhangi bir şikayetin hakça ve hızlı olarak sonuçlandırılması
- itiraz hakları hakkında bilgi almak

Yapabilecekleriniz

- temas bilgilerinizde bir değişiklik olduğunda bize derhal yazılı olarak bildirin
- durumunuzda değişiklik olursa bize yazılı olarak bildirin
- bizimle olan tüm ilişkilerinizde dava numaranızı belirtin
- yazışmaları gecikmeden cevaplayın
- tercümana ihtiyacınız varsa bize bildirin
- İdari Mahkeme Üyelerine ve görevlilere saygılı davranın

Bizimle iletişimde bulunmak

Başvuru ve diğer belgelerinin verilmesi

Mektuplar, formlar, belgeler ve görüş bildirimleri posta veya faksla gönderilebilir. Belgeleri faks ile gönderiyorsanız, (doğum belgeleri, evlenme cüzdanları veya eğitim sertifikaları gibi) belgelerin orijinalleri veya onaylı kopyaları haricindeki belgelerin kopyalarını veya kendilerini tekrar posta ile göndermeniz gerekmez.

Bizimle temasa geçmek için

Şahsen

Sydney ve Melbourne ofislerimiz iş günlerinde sabah 8.30 ile öğleden sonra 5.00 arası açıktır.

Bilgi almak, başvuru veya diğer belgeleri vermek için gelirken randevu almanız gerekmez..

Ofislerimiz:

New South Wales Kayıt Ofisi

Level 11, 83 Clarence Street Sydney NSW 2000
(Posta adresi: GPO Box 1333
Sydney NSW 2001)
Telefon : (02) 9276 5000 Faks: (02) 9276 5599

Victoria Kayıt Ofisi

Level 12, 460 Lonsdale Street Melbourne VIC 3000
(Posta adresi: PO Box 14158
Melbourne VIC 8001)
Telefon: (03) 8600 5900 Faks: (03) 8600 5801

İtiraz başvuruları AAT'nin (İdari Kararlara İtiraz Mahkemesi-Danıştay) aşağıda belirtilen kayıt ofislerine de verilebilir veya gönderilebilir

Queensland

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

South Australia

11th Floor, 91 Grenfell Street Adelaide
SA 5000
Faks (08) 8201 0610

Western Australia

Level 5, 111 St Georges Terrace
Perth WA 6000
Faks (08) 9327 7299

Telefonla

Sorularınız için ulusal telefon numaramız: 1300 361 969. Bu numaraya, cep telefonları hariç, Avustralya'nın herhangi bir yerinden telefon edebilirsiniz. Arama ücreti şehir içi telefon ücreti kadardır. Dil konusunda yardıma ihtiyacınız olursa Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Servisi'ni (Translating and Interpreting Service) (TIS) 131 450'den şehir içi konuşma ücreti karşılığında arayabilirsiniz. Bir tercüman bizimle temas etmenize yardımcı olacaktır.





Önerilerinizi memnuniyetle karşılıyoruz

Şikayetler, övgüler ve öneriler

Bir konuyu ele alış tarzımızdan veya aldığınız hizmetin düzeyinden hoşnut kalmadıysanız ve bu konuyu davanızla ilgilenen ofis veya görevliyle temasa geçerek halledemediyseniz yazılı şikayetinizi üzerine 'Confidential' (Gizli) yazarak aşağıdaki adrese gönderebilirsiniz:

Complaints Officer

Migration Review Tribunal and
Refugee Review Tribunal
GPO Box 1333
Sydney NSW 2001 /

complaints@mrt-rrt.gov.au

Şikayetinizin alındığını 5 iş günü içerisinde yazılı olarak teyit edeceğiz. Şikayetiniz eksiksiz olarak araştırılacak ve yazılı bir cevap mümkün olan en kısa zamanda verilecektir. İsim vermeden şikayet yapılabilir, ancak bu durum şikayetin araştırılmasını ve şikayete cevap verilmesini güçleştirir.

Alınan şikayetlerin sayısını, çeşitlerini ve bunları nasıl ele aldığımızı yayınladığımız [Annual Report](#) (Yıllık Rapor) da belirtmekteyiz

Avustralya Hükümeti'nin bir dairesi hakkındaki şikayetini halledemeyen kişiler Federal Kamu Hakemi'ne (Ombudsman) şikayet edebilirler. Kamu Hakeminin her Eyalet ve Bölge'de bir ofisi vardır ve bir ulusal telefon numarasından (1300 362 072) ulaşılabilir. Daha fazla bilgi için www.ombudsman.gov.au internet sitesine giriniz.

Hizmetimizin standartı veya bu bildirge konusunda yapabileceğiniz övgü, yorum veya önerileri de memnuniyetle karşılıyoruz. Bizimle olan ilişkinizden memnun iseniz veya hizmetimizi geliştirebileceğimizi düşünüyorsanız lütfen bize bildirin. Yazılı öneriler veya yorumlar herhangi bir [Tribunal office](#)'e (İdari Mahkeme Ofisi) gönderilebilir

Bir duruşmaya çağırıldıysanız, duruşmanın zamanı ve yeri önceden size bildirilecektir. Ofislerimize tekerlekli sandalye erişimi ve duruşma odalarında işitme çevrimleri vardır.

Çalışmalarımız ve işlemlerimiz için daha fazla bilgi ve başvuru formları ile diğer formlar ofislerimizden veya www.mrt-rrt.gov.au internet adresinden temin edilebilir.