



HIẾN CHƯƠNG DỊCH VỤ



Mục đích của chúng tôi là đưa ra các quyết định công bằng, xác đáng, tiết kiệm, không kiểu cách và nhanh chóng cũng như đối xử với mọi người một cách nhã nhặn, tôn trọng và đàng hoàng.

Cam kết của chúng tôi đối với quý vị

Bản hiến chương dịch vụ này diễn tả cam kết của chúng tôi về việc cung cấp một dịch vụ lịch sự và chuyên nghiệp cho những đương đơn xin tái xét và cả những người khác mà chúng tôi giao dịch. Hiến chương này đề ra những gì quý vị có thể kỳ vọng từ chúng tôi, các tiêu chuẩn dịch vụ của chúng tôi và cách quý vị có thể góp ý hay khiếu nại.

Chúng tôi hướng đến:

- là dịch vụ hữu ích, nhanh chóng và tôn trọng khi chúng tôi giao dịch với quý vị
- dùng ngôn ngữ rõ ràng và dễ hiểu
- lắng nghe cẩn thận điều quý vị nói với chúng tôi
- gửi thư xác nhận đã nhận được đơn xin tái xét trong vòng 2 ngày làm việc
- ghi rõ tên người liên lạc và số điện thoại trên tất cả mọi thư tín của chúng tôi
- giúp quý vị hiểu thủ tục của chúng tôi
- cung cấp thông tin về nơi quý vị có thể xin lời khuyên và giúp đỡ
- nỗ lực giúp quý vị nếu quý vị có nhu cầu đặc biệt
- gửi thư nêu các lý do khi chúng tôi có quyết định
- xuất bản thông tin hướng dẫn về việc chúng tôi ưu tiên cho các trường hợp đặc biệt
- xuất bản các tiêu chuẩn về thời hạn mà chúng tôi nhắm đến để hoàn tất việc tái xét
- tuân thủ [Australian Public Service Values](#) (Các Giá trị trong Dịch vụ Công tại Úc) và [Code of Conduct](#) (Quy tắc Ứng xử)
- tuân thủ [Member Code of Conduct](#) (Quy tắc Ứng xử của Thành viên)
- xuất bản thông tin về số vụ việc cần giải quyết và hiệu suất làm việc của Tòa

Quý vị có quyền được:

- có dịch vụ lịch sự và chuyên nghiệp
- có phiên tòa xử công bằng
- có thông tin về các thủ tục của chúng tôi
- thông tin cá nhân được giữ kín theo đúng luật pháp
- tìm kiếm lời khuyên và giúp đỡ từ một người khác (chỉ trừ một số ngoại lệ rất hạn chế, người cho lời khuyên và giúp đỡ phải đăng ký là đại diện di trú)
- cung cấp thông dịch viên cho các phiên tòa khi cần thiết
- thông tin về diễn tiến của vụ việc và ước tính thời gian xử lý vụ việc của quý vị
- yêu cầu được tiếp xúc với hồ sơ vụ việc kể cả bằng ghi âm phiên tòa
- bất kỳ khiếu nại nào cũng được giải quyết công bằng và nhanh chóng
- được thông báo rõ về các quyền kháng cáo

Quý vị có thể làm gì?

- cho chúng tôi biết ngay, bằng thư tín, về bất kỳ thay đổi nào trong chi tiết liên lạc của quý vị
- viết thư báo cho chúng tôi nếu hoàn cảnh của quý vị thay đổi
- luôn ghi rõ mã số hồ sơ của quý vị khi giao dịch với chúng tôi
- trả lời thư từ theo đúng thời hạn
- cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên
- đối xử lịch sự với Thành viên và nhân viên của chúng tôi

Giao tiếp với chúng tôi

Nộp đơn hay các hồ sơ khác

Thư tín, đơn từ, hồ sơ và thư biện hộ đều có thể được nộp bằng đường bưu điện hay bằng fax. Nếu nộp hồ sơ bằng fax thì quý vị không cần gửi lại bản sao hồ sơ đó hay chính bộ hồ sơ đó bằng đường bưu điện trừ khi quý vị sẽ nộp hồ sơ bản gốc hay các bản sao hồ sơ có thị thực (chẳng hạn như giấy khai sinh, hôn thú hay bằng cấp giáo dục).

Liên lạc với chúng tôi

Đến Trực tiếp

Văn phòng của chúng tôi tại Sydney và Melbourne mở cửa trong khoảng **từ 8g30 sáng đến 5g00 chiều** vào những ngày làm việc.

Quý vị không cần phải hẹn trước để đến hỏi thông tin, nộp đơn hay nộp các hồ sơ khác.

Văn phòng chúng tôi tại:

Văn phòng New South Wales

Level 11, 83 Clarence Street Sydney NSW 2000
(Gửi thư về: GPO Box 1333
Sydney NSW 2001)
Điện thoại : (02) 9276 5000 Fax: (02) 9276 5599

Văn phòng Victoria

Level 12, 460 Lonsdale Street Melbourne VIC 3000
(Gửi thư về: PO Box 14158
Melbourne VIC 8001)
Điện thoại: (03) 8600 5900 Fax: (03) 8600 5801

Quý vị cũng có thể nộp đơn xin tái xét tại các văn phòng sau đây của AAT (Tòa xử Khiếu nại Hành chính)

Queensland

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

South Australia

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

Western Australia

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

Qua điện thoại

Số điện thoại giải đáp thắc mắc toàn quốc của chúng tôi là 1300 361 969. Có thể gọi số điện thoại này từ mọi nơi ở Úc, trừ điện thoại di động. Các cuộc gọi được tính phí bằng với một cuộc gọi nội hạt. Nếu cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình thì quý vị có thể liên lạc Dịch vụ Thông Phiên dịch (Translating and Interpreting Service - TIS) qua số 131 450. Phí của cuộc gọi đó được tính bằng với phí một cuộc gọi nội hạt. Sau đó một thông dịch viên sẽ giúp quý vị liên lạc với chúng tôi.





Chúng tôi hoan nghênh ý kiến đóng góp của quý vị

Khiếu nại, khen ngợi và đề nghị

Nếu không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết một vấn đề hay với tiêu chuẩn dịch vụ đã nhận và không thể giải quyết điều này bằng cách liên lạc với văn phòng hay nhân viên phụ trách vụ việc của quý vị thì quý vị có quyền gửi thư khiếu nại ghi rõ 'Confidential' (Mật) tới:

Complaints Officer

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

Chúng tôi sẽ xác nhận là đã nhận được thư khiếu nại của quý vị trong vòng 5 ngày làm việc. Thư khiếu nại của quý vị sẽ được điều tra trọn vẹn và thư phúc đáp sẽ được gửi đến quý vị trong thời gian sớm nhất có thể được. Quý vị có thể gửi thư khiếu nại ẩn danh nhưng điều này sẽ làm cho việc điều tra và phúc đáp thư khiếu nại gặp khó khăn.

Chúng tôi tường trình số lượng và loại khiếu nại đã nhận và cách chúng tôi giải quyết những khiếu nại này trong [Annual Report](#) (Báo cáo Thường niên).

Bất kỳ ai muốn khiếu nại về một cơ quan của Chính phủ Úc và đã không thể giải quyết được khiếu nại này trước đó đều có thể gửi thư khiếu nại lên Commonwealth Ombudsman (Giám sát viên Liên bang). Cơ quan Ombudsman đặt văn phòng tại mọi Tiểu bang và Lãnh thổ và có số điện thoại liên lạc trên toàn quốc (1300 362 072). Thông tin chi tiết có tại www.ombudsman.gov.au.

Chúng tôi cũng hoan nghênh và coi trọng bất kỳ lời khen ngợi, nhận xét hay đề nghị nào mà quý vị có về tiêu chuẩn dịch vụ của chúng tôi hay về bản hiến chương này. Nếu đã hài lòng với việc giao dịch với chúng tôi, hay quý vị cho là chúng tôi còn có thể làm tốt hơn nữa thì mời quý vị cho chúng tôi biết. Thư đề nghị hay nhận xét đều có thể gửi đến bất kỳ [Tribunal office](#) (Văn phòng Tòa).

Nếu được mời dự một phiên tòa thì quý vị sẽ được báo cho biết từ trước về thời gian và địa điểm của phiên tòa. Văn phòng của chúng tôi có lối đi dành cho người ngồi xe lăn và thiết bị trợ thính trong các phòng xử.

Quý vị có thể nhận thêm thông tin chi tiết về những hoạt động và thủ tục của chúng tôi cũng như mẫu đơn xin và các loại đơn khác tại các văn phòng của chúng tôi hay từ www.mrt-rrt.gov.au.