

# Müşteri hizmet bildirgesi

## Client service charter

### Victoria Yasal Yardım Kurumu

### Victoria Legal Aid

#### Ücretsiz yasal yardım sağlanması

VLA tarafınca sağlanan servislerin bir çoğu ücretsizdir. Bununla beraber, yasal işlemlerde temsil olunmayı istemeniz durumunda, buna hakkınız bulunup bulunmadığı konusu VLA kuralları çerçevesinde değerlendirilecektir. Bu tür yasal yardım her zaman ücretsiz değildir. Yasal giderlerinize katılımda bulunmanızı sizden isteyebiliriz.

#### Vizyonumuz

Toplumun yasal sisteme ve sosyal adalete erişebilmesi için öncü ve sorumlu bir güç oluşturmak.

#### Değer verdiğimiz hususlar

Bağlı olduğumuz amaçlar aşağıda açıklanmaktadır:

- müşterilerimize ve topluma profesyonelce ve ahlak kurallarına uygun biçimde hizmet sağlamak
- her zaman dürüstçe, adilce ve şeffaflıkla hareket etmek
- çeşitliliği saygıyla karşılamak ve değerlendirmek
- kuruluşun sürekli olarak gelişim göstermesine çalışmak.

#### Geribildirim ve şikayetler

Amacımız, şikayetleri çabucak, adilce ve önyargısız olarak çözüme ulaştırmaktır. Hizmetimiz, bir görevimiz ya da ücreti VLA tarafından karşılanan özel bir avukat ile ilgili bir şikayetinizin bulunması durumunda, telefonla ya da yazılı olarak Müşteri İlişkileri Büromuzla ilişki kurmalısınız. İlgili görevli şikayetinizi kayda geçirip, nasıl çözümlenebileceği konusunda sizi aydınlatacaktır.

#### Şikayetler ve geribildirim yöntemi

VLA Müşteri İlişkileri Görevlisi, aşağıda belirtilen işlemlerden birini yürürlüğe koyacaktır:

- mümkünse, sorununuzu hemen araştırıp çözümler
- şikayetin 1978 tarihli *Yasal Yardım Yasası'na* uygun biçimde hareket edilmesi için ücretsiz yasal yardım sağlanmasıyla ilgili bulunması durumunda, sorunu yetkili görevliye havale eder
- şikayeti, çözümlenmesi için, ilgili VLA yöneticisine ya da diğer görevlilere havale eder
- sizi, örneğin; Yasal Hizmetler Başkanlığı ya da Victoria Hukuk Kurumu gibi başka bir kuruluşa havale eder
- geribildiriminizi kayda geçirir.

Şikayetinizi bir VLA avukatının ya da VLA tarafından ücreti sağlanmış bulunan özel bir avukatın meslekî uygulama veya davranışı ile ilgili bulunması durumunda, sizi Victoria Hukuk kurumu ya da Yasal Hizmetler Başkanlığı'nda yer alan meslekî standartlar kuruluna havale edebiliriz.

Tüm şikayetleri önemle ele alır, 1978 tarihli *Yasal Yardım Yasası'nın* gizlilik hükümleri kapsamında, varılan sonuçlar konusunda mümkün olduğunca size yazılı olarak bilgi veririz.

Şikayetinizi sonuçlandırmamızdan hoşnut kalmazsanız, durumun size bildirim tarihini izleyen 21 gün içinde, tekrar incelenmesi isteği ile Müşteri İlişkileri Görevlisi'ne yazılı olarak başvurun. Başvurunuz incelenmek üzere bir üst düzey VLA yöneticisine havale olunacak ve sonuç hakkında size yazılı olarak bilgi verilecektir.

#### Müşteri İlişkileri Görevlisi ile ilişki kurma

Victoria Legal Aid

GPO Box 4380

Melbourne VIC 3001

Telefon: (03) 9269 0234 (İngilizce), 9269 0386 (Türkçe) ya da 1800 677 402 (Victoria'da kent dışından arayanlar).

Müşteri İlişkileri Görevlisiyle görüşmek istediğinizi bildirin.

E-posta: clientcomplaint@vla.vic.gov.au

## Müşteri hizmet bildirgesi Client service charter Victoria Legal Aid

### Victoria Yasal Yardım Kurumu hakkında açıklama

Victoria Yasal Yardım Kurumu (VLA), yasal sorunlarınızda size yardımcı olabilir. Bu kitapçıkta, hizmetlerimizden yararlanırken sizin bizden beklentilerinizin ve bizim sizden beklentilerimizin neler olabileceği konularında açıklamalar yer almaktadır. Ayrıca, geribildirimde ve şikayette bulunma konularında da bilgi sağlamaktadır.

### Biz aşağıda belirtilen hususları yerine getireceğiz:

- 1&2 Sunduğumuz hizmetler konusunda sizi bilgilendireceğiz.
- 3 Gizliliğinize saygı gösterecek ve kişisel bilgilerinize erişiminizi sağlayacağız. Kişisel bilgilerinize nasıl erişebileceğinizi avukatınıza ya da Gizlilik Görevlimize sorunuz.
- 4 Saygıyla ve nezaketle hizmet sağlayacak ve kaygılarınızı dinleyeceğiz.
- 5 Uygun bir süre içinde size doğru ve tam bilgi sağlayacağız.
- 6 Resmî tarihler dışında, Pazartesi ve Cuma günleri arası saat 8.45'den 17.15'e kadar açık bulunacağız.
- 7 Bilgi isteklerinizi iki iş günü içinde karşılayıp telefonlarınıza cevap vereceğiz.
- 8 İstenilmesi durumunda, İngilizce konuşmayan kişilere yardımcı olması için nitelikli bir sözlü çevirmen sağlanacaktır.
- 9 Duyuma ya da konuşma sorununuz varsa, National Relay Service aracılığı ile hizmetlerimize erişiminiz sağlanacaktır.

### Aşağıda belirtilen konuları bekleyebilirsiniz:

- 10 Görevlilerimiz en üst düzey ahlâkî ve meslekî kurallara uygun davranırlar. (VLA avukatları ve ücretleri VLA tarafından karşılanan özel avukatlar ve mahkemede sizi temsil eden avukatlar [barristers], yasal uygulamacılar olarak meslekî yükümlülüklere uymak zorundadırlar.)
- 11 Bilgi isteğiniz ya da sorunuz konusunda gerçekçi bir değerlendirme yapabilmemiz için, size karşı tarafsız ve açık davranmak zorundayız.
- 12 Bize vermiş bulunduğunuz her tür bilgi, yasada aksi öngörülmedikçe, gizlilik kuralları içinde işlem görür.
- 13 Sizin sorunuzla ilişkisi olabilecek herhangi başka bir kimseye karşı gizlilik zorunluğu içinde bulunmamız durumunda, sizi ancak genel olarak bilgilendirebilir ve başka bir yere havale edebiliriz. Gizlilik zorunluğu, diğer kişiye halen güncel bulunan ya da geçmişte meydana gelmiş bir sorunla ilgili olarak yardım sağlamış bulunmamız durumunda uygulamaya girebilir.
- 14 Sorunuz ya da bilgi isteğiniz ile ilgili olarak sürekli bilgilendirilmemeniz.
- 15 Ödemek zorunda olmasanız da, giderler konusunda yazılı olarak bilgilendirilmemeniz.
- 16 Yasal sorunuz sonuçlandığında, yapmanız gereken herhangi bir husus ve neler olabileceği konularında size yazılı olarak bilgi vereceğiz.
- 17 VLA tarafından ücretsiz yasal yardım sağlanması konusundaki başvurunuzla ilgili olarak varılan karardan hoşnut değilseniz, bu kararın VLA ve Bağımsız İnceleme kuruluşunca tekrar gözden geçirilmesi.

### Size yardımcı olabilmemiz için bize yardım edin:

- 18 Hizmetlerimizden yararlandığınız süre içinde, kişisel ayrıntılarınızda, adresiniz ya da işiniz gibi değişikliklerin olması durumunda bize bilgi verin.
- 19 Görevlilerimize karşı saygılı olun. Çok üzüntü ve zorluklar içinde olabilirsiniz ancak, görevlilerimiz size yardım için burada bulunmaktadırlar.
- 20 Size tanınan ücretsiz yasal yardımın koşullarına uyun. Bu koşullar size VLA tarafından gönderilecek yazıda açıklanacaktır.
- 21 Sorunuzla ilgili tüm gerçek ve ayrıntıları görevlilerimize bildirin. Anlamadığınız bir husus olursa bize söyleyin ve sorularınızı çekinmeden sorun. Konuları yazıya dökmeniz kolaylık sağlar.
- 22 İlgili belgeleri olabildiğince kısa sürede görevlilerimize verin. Davanızın devam ettiği süre içinde gerekli olabilecek örnekleri size sağlayacak ve belgelerin asıllarını da dava sürecinin sonunda geri vereceğiz.
- 23 Hizmetlerimizin herhangi bir bölümünden hoşnut kalmazsanız ya da hizmetlerimizi geliştirmeye yönelik önerileriniz varsa bize bildirin.

VLA, ceza hukuku ile ilgili sorunlar, aile birliğinin sona ermesi, aile içi şiddet, göç konuları, sosyal güvenlik, akıl ve ruh sağlığı, borç konuları ve **trafik suçları ile ilgili konularda danışmanlık ve yardım sağlar.**