

## شريعة خدمة الزبائن

## Client service charter

خدمة المساعدة القانونية في فيكتوريا  
Victoria Legal Aid

## عملية تقديم الشكاوي وإبداء الرأي

يقوم موظف علاقات الزبائن في خدمة المساعدة القانونية بالخطوات التالية:

- التحقيق، والمساعدة في حلّ القضية فوراً إن أمكن ذلك
- إحالة الشكاوي الى موظف المنح المعني إذا كانت القضية تتعلق بمنحة المساعدة القانونية من أجل اتخاذ إجراء بطريقة تناسب مع قانون المساعدة القانونية لعام ١٩٧٨
- إحالة الشكاوي الى مدير المساعدة القانونية المعني، أو الموظفين الآخرين من أجل حلها
- إحالتك الى منظمة أخرى مثل، مفوض الخدمات القانونية، أو مؤسسة القانون في فيكتوريا.
- تسجيل آرائك ومقترحاتك.

إذا كانت شكواك تتعلق بالتصرف الاحترافي لحامي خدمة المساعدة القانونية، أو المحامي الخاص، أو المرافع الذي تمّوله خدمة المساعدة القانونية، فقد نقوم بإحالتك الى هيئة المستويات الاحترافية في مؤسسة القانون في فيكتوريا أو الى مفوض الخدمات القانونية.

إننا نأخذ جميع الشكاوي على محمل الجدّ، ونقوم قدر الإمكان بإطلاعكم خطياً على نتائج شكواكم، وهذا خاضع لبنود السرية الواردة في قانون المساعدة القانونية لعام ١٩٧٨.

إذا لم تكن راضياً على كيفية قيامنا بحلّ شكواك، أكتب الى موظف علاقات الزبائن خلال ٢١ يوماً من تلقي رسالتنا التي نطلعك فيها على النتيجة وذلك من أجل طلب مراجعة. وسوف يحال طلبك الى كبير المدراء في خدمة المساعدة القانونية، وسوف نقوم بإبلاغك بالنتيجة خطياً.

## موظف علاقات واتصالات الزبائن

خدمة المساعدة القانونية في فيكتوريا

GPO Box 4380

Melbourne VIC 3001

هاتف: 9269 0234 (03) (بالإنجليزية) أو 9269 0127 (بالعربية)

أو 1800 677 402 (للمتصلين من أرياف فيكتوريا).

أطلبوا موظف علاقات الزبائن.

Email: clientcomplaint@vla.vic.gov.au

## منح المساعدة القانونية

إن العديد من الخدمات التي توفرها خدمة المساعدة القانونية VLA مجانية. لكن إذا كنتم بحاجة للتقدم بمنحة للتمثيل في الجلسات القانونية، فسوف يتم تقييم أهليتكم وفق الخطوط العريضة للمساعدة القانونية في فيكتوريا. وهذا النوع من المساعدة القانونية ليس مجانياً. وقد يطلب منكم المساهمة في تكاليفكم القانونية..

## رؤيتنا

لكي نكون قوة رائدة ومسؤولة في وصول المجتمع الى النظام القانوني والعدالة الإجتماعية..

## قيمنا

نحن ملتزمون بـ:

- خدمة زبائننا ومجتمعنا بحرفية وأخلاقية
- التصرف بتكامل، ونزاهة وشفافية في كافة الأوقات
- إحترام وتثمين التعددية
- متابعة التحسين المتواصل عبر المنظمة.

## الآراء والشكاوي

نحن نهدف الى حلّ الشكاوي بسرعة، ونزاهة دون إجحاف أو تحيز. وإذا كانت لديك شكوى تتعلق بخدمتنا، أو ضد أي موظف، أو محام خاص تمّوله خدمة المساعدة القانونية، يجب أن تتصل بمكتب علاقات الزبائن إما هاتفياً أو خطياً، وسوف يقوم الموظف بتسجيل شكواك، وإشعارك بكيفية حلها.

تستطيع خدمة المساعدة القانونية في فيكتوريا (VLA) مساعدتكم في مشاكلكم القانونية. وتشرح هذه النشرة توقعاتكم وتوقعاتنا عند استعمال خدماتنا. وتزودكم أيضاً بالمعلومات المتعلقة بإبداء آرائكم، وإيداع شكاواكم.

### يمكنكم توقع ما يلي:

### من أجل تمكينكم من مساعدتنا:

- ١٨ أثناء تلقيكم خدماتنا، أبلغونا عن أي تغييرات تطرأ على التفاصيل المتعلقة بكم مثل تغيير العنوان، أو العمل.
- ١٩ التصرف بلياقة مع موظفينا. إننا نقدر أنكم قد تصابون بالإحباط، وتمرون بظروف عصيبة، غير أن موظفينا يتواجدون لمساعدتكم.
- ٢٠ استيفاء بنود وشروط منحة المساعدة القانونية. وهذه البنود والشروط مشروحة في الرسالة التي ستصلكم من خدمة المساعدة القانونية.
- ٢١ تزويد موظفينا بكافة الحقائق والظروف المحيطة بقضيتكم. أبلغونا إذا لم تفهموا شيئاً ما، ولتكن لديكم حرية طرح الأسئلة. وسوف يساعدكم تدوين التفاصيل خطياً.
- ٢٢ أعطوا موظفينا الوثائق الملائمة في أقرب فرصة ممكنة. وسوف نزودكم بأي نسخ تحتاجون إليها أثناء بحث قضيتكم. كما اننا سنعيد الوثائق الأصلية لكم بنهاية العملية.
- ٢٣ أبلغونا في حال عدم رضاكم عن أي جزء من خدمتنا، أو إذا كانت لديكم أية مقترحات لتحسينها. (أنظر الجهة الخلفية حول الآراء والشكاوي).

- ١٠ تقيّد موظفينا بأعلى درجات أخلاقيات وسلوكيات المهنة والاحتراف. (يطلب من محامي خدمة المساعدة القانونية، والمحامين الخصوصيين الذين تمولهم خدمة المساعدة القانونية، والمحامين المرافعين التقيد بالاحتراف، والمسؤوليات القانونية كعمارسين قانونيين).
- ١١ الالتزام بالحياد والانفتاح في تقييم طلبكم واستفساراتكم أو قضيتكم، وتزويدكم بتقييم واقعي عنها.
- ١٢ التعامل مع المعلومات التي تزودوننا بها بالسرية، إلا إذا نصّ القانون على عكس ذلك.
- ١٣ إذا التزمنا بواجب التقيد بالسرية تجاه كل شخص متورط في قضيتك، فقد نتمكن فقط من تزويدك بمعلومات عامة وإحالة فقط. وقد ينطبق واجب التقيد بالسرية حتى وإن قدّمنا المساعدة للشخص الآخر حول قضية حالية أو سابقة.
- ١٤ إطلاعكم على التقدم الذي طرأ على قضيتكم أو استفساراتكم.
- ١٥ إبلاغكم خطياً بالتكاليف. وعندما لا يتعين عليكم دفع أي مبلغ من المال.
- ١٦ عند استكمال قضيتكم القانونية، سوف نطلعكم على كل شيء تحتاجون للقيام به، ويحتمل حدوثه.
- ١٧ تمكينكم إذا لم تكونوا مسرورين من قرار اتخذته خدمة المساعدة القانونية بشأن طلبك للحصول على منحة المساعدة القانونية، من إعادة النظر بالقرار من قبل خدمة المساعدة القانونية، وشخص مستقل يراجع القرار.

### سوف نعوّم بـ:

- ١ توفير بيئة آمنة لكم ولوظفيكم.
- ٢ تزويدكم بالمعلومات المتعلقة بالخدمات التي نقدمها.
- ٣ إحترام خصوصيتكم، وتمكينكم من الوصول الى معلوماتكم الشخصية. اسألوا محاميكم، أو موظف الخصوصية التابع لنا حول كيفية الوصول الى معلوماتكم الشخصية.
- ٤ توفير خدمة محترمة، ولائقة والإصغاء الى اهتماماتكم.
- ٥ تزويدكم بمعلومات صحيحة ضمن فترة زمنية معقولة.
- ٦ تواجدنا من الساعة ٨،٤٥ صباحاً حتى ٥،١٥ مساءً من الاثنين الى الجمعة (باستثناء العطل الرسمية).
- ٧ التجاوب مع طلباتكم حول المعلومات و الرد على مكالماتكم الهاتفية خلال يومين.
- ٨ ترتيب حضور مترجم مؤهل لمساعدة الناطقين بغير الإنجليزية عند الطلب.
- ٩ توفير خدماتنا عبر الخدمة الوطنية لمساعدة المصابين بالصمم أو النطق، إذا كانت لديكم مشاكل في السمع أو النطق.

تقدم خدمة المساعدة القانونية المشورة القانونية، وتساعد في القضايا الجنائية، وانهاية العلاقات الأسرية، والعنف العائلي، وقضايا الهجرة، والضمان الإجتماعي، والصحة العقلية، والديون، ومخالفات المرور.