

راهنمای مشتریان

مشاوران ثبت شده مهاجرت افراد آموزش دیده ای هستند که باید استانداردهای حرفه ای ویژه ای را رعایت نمایند، مطابق قوانین عملکرد حرفه ای رفتار کنند و در زمینه قوانین و روال های مهاجرتی اطلاعات به روزی داشته باشند.

نام مشاور شما باید نزد اداره مسئول ثبت مشاوران مهاجرت (اداره مسئول) به ثبت رسیده باشد، که در این صورت تضمین می شود تنها افراد شایسته و ذیصلاح به ارائه کمک در زمینه مسائل مهاجرتی خواهند پرداخت. برای حصول اطمینان از وجود اسم فرد مورد نظر در لیست افراد ثبت شده، به وب سایت www.mara.gov.au مراجعه کنید.

مشاوران مهاجرتی و قوانین عملکرد حرفه ای

مفاد مجموعه قوانین عملکرد حرفه ای تضمین می کند که مشاور ثبت شده مهاجرت شما:

- درباره شانس کسب ویزا با شما صادق خواهد بود؛
- شما را از پیشرفت درخواست تان و هرگونه تغییری که می تواند بر آن تأثیرگذار باشد مطلع می سازد؛
- طی ساعات اداری در دسترس است و در صورت تغییر اطلاعات مربوط به نحوه برقراری تماس، این تغییرات را به شما اطلاع می دهد؛
- طبق قانون و منافع شما عمل می کند و از حریم خصوصی شما محافظت می نماید؛
- هرگونه نفعی که ممکن است در پرونده شما داشته باشد که شاید بر درخواست شما تأثیرگذار باشد را به اطلاع شما می رساند و در صورت تضاد منافع، اقدامی صورت نخواهد داد؛
- پیش از آغاز کار، یک اظهارنامه کتبی درباره خدماتی که بناست ارائه شود، هزینه های برآورد شده و سایر هزینه ها در اختیار شما قرار خواهد داد؛
- هزینه معقولی را از شما دریافت خواهد کرد، و اگر این مبلغ را از پیش پرداخت کنید، آن را در حساب بانکی جداگانه ای نگهداری خواهد نمود؛
- یک فاکتور در اختیار شما قرار خواهد داد که خدمات کنونی تکمیل شده و مبلغ قابل پرداخت در آن لیست خواهد شد؛
- مشاوره به موقع و صحیح به شما ارائه خواهد داد و نتیجه درخواست تان را در اولین فرصت به صورت کتبی به اطلاع شما خواهد رساند.

شکایات

اگر مشکلی با مشاور ثبت شده مهاجرت خود دارید باید سعی کنید این مشکل را با آنها حل و فصل نمایید. برای کمک بیشتر، با اداره مسئول تماس بگیرید.

طرح شکایت نزد اداره مسئول تأثیری بر نتیجه درخواست ویزای شما نخواهد داشت.

اداره مسئول

طبق قانون استرالیا، اداره مسئول:

- درخواست های ثبت متقاضیان حرفه مشاوره مهاجرتی را ارزیابی و درباره آنها تصمیم گیری می نماید؛
- فعالیت ها و برنامه های توسعه مستمر حرفه ای مشاوران را تأیید می کند؛
- بر عملکرد مشاوران ثبت شده مهاجرت نظارت می کند؛ و
- به شکایات مطرح شده علیه مشاوران ثبت شده مهاجرت رسیدگی می کند و در صورت نیاز تصمیمات انضباطی درباره آنها اتخاذ می کند.

با این وجود، اداره مسئول نمی تواند به درخواست/روند حمایت (اسپانسرشیپ) شما کمکی کند یا به مشاوران مهاجرت دستور دهد مبالغی که به آنها پرداخت کرده اید را بازپرداخت نمایند.

اطلاعات بیشتر برای کمک به شما در این وب سایت موجود است www.mara.gov.au:

- مجموعه قوانین عملکرد حرفه ای
- حقوق شما- نکاتی درباره بهره مندی از خدمات مشاوران ثبت شده مهاجرت
- نرخ متوسط دستمزد مشاوران

برای آگاهی از وجود نام فرد مورد نظر در لیست به وب سایت www.mara.gov.au مراجعه نموده و روی این لینک کلیک کنید: