



ميثاق خدمة العميل

سبتمبر/ أيلول 2015

يتناول هذا الميثاق وصف هيئتنا، والغرض منها، وأهدافها، والخدمة التي نلتزم بها أمام عملائنا.

من نحن

هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) هي هيئة تنفيذية في حقبة المدعي العام، تدير أمور الإفلاس وقوانين الأوراق المالية الخاصة بالامتلاكات الشخصية من خلال تقديم خدمات عالية الجودة للإفلاس الشخصي والوصاية، وللقواعد المنظمة وإنفاذها، وللأوراق المالية للممتلكات الشخصية.

رؤيتنا

تعد AFSA منظمة ديناميكية تعمل على تسهيل النتائج المالية المحسنة والعادلة للمستهلكين، والشركات، والمجتمع من خلال التميز في تقديم الخدمة.

غرضنا

الغرض من عملنا هو تقديم نتائج مالية محسنة ومنصفة للمستهلكين، والشركات، والمجتمع من خلال تطبيق قوانين الإفلاس والأوراق المالية الخاصة بالامتلاكات الشخصية، والقواعد المنظمة للعاملين في مجال الإفلاس الشخصي، وخدمات الوصاية.

أهدافنا

نحن نقدم ما لدينا من خلال أهدافنا:

الهدف 1: تعزيز الثقة في برامج الإفلاس الشخصي الأوراق المالية التي نقوم بإدارتها.

الهدف 2: تقديم القيمة لدعم النتائج المالية المنصفة لعملائنا.

الهدف 3: الخدمات الفعالة التي تعمل بصفة مستمرة على تحسين تفاعلاتك معنا.

الهدف 4: جودة المعلومات لتمكين العملاء وذوي العلاقة اتخاذ قرارات مبنية على المعرفة.

خدماتنا

خدمات الإفلاس والوصاية

تتضمن خدماتنا الشاملة للإفلاس الشخصي والوصاية معلومات عملية عن الخيارات المتاحة للتعامل مع الدين غير القابل للإدارة والعمل كأوصياء لإدارة حالات الإفلاس الشخصي.

القواعد المنظمة والتنفيذ

تتضمن أدوارنا الأساسية تنظيم العاملين في مجال الإفلاس الشخصي والتحقيق في الانتهاكات المزعومة لقانون الإفلاس وقانون الأوراق المالية للممتلكات الشخصية والإحالة إلى المقاضاة في الحالات التي تستدعي ذلك.

الأوراق المالية للممتلكات الشخصية

تمكّننا خبرتنا من تقديم مجموعة من الخدمات تتضمن الاستجابة إلى الطلبات المقدمة تبعاً لقانون الأوراق المالية للممتلكات الشخصية إضافة إلى معلومات متخصصة بحسب القطاع لمساعدة المستخدمين على استخدام سجل الأوراق المالية للممتلكات الشخصية بشكل فعال.

لقد تم تطوير معايير محدّدة لكمية ونوعية الأداء لضمان تحقيق أهدافنا. بالإمكان الحصول على المعلومات التفصيلية عن خدماتنا ومعايير الأداء في خطة الشركة على موقع AFSA: www.afsa.gov.au.

التزاماتنا بالخدمة

تدعم التزاماتنا بالخدمة التميز في تقديم الخدمة وتكامل قيم الخدمة العامة الاستراتيجية ومدونة السلوك.

ما الذي يمكنك توقعه منا:

- **الحرافية** – نقدم خدماتنا بنزاهة وفاعلية وتعامل معك بلياقة واحترام.
 - **الاستجابة** – نحن نستمع إليك، ونلتزم بالأطر الزمنية المتفق عليها ونستجيب بشكل مناسب للآراء المقدمة والاستفسارات. كما نستخدم هذه المعلومات من أجل فهم احتياجاتك ولدفع عجلة الابتكار.
 - **سهولة الوصول إلى الخدمات** – نحن نقدم لك إمكانية سهلة وسريعة للوصول إلى الخدمات المناسبة ونشر المعلومات المتسقة ذات الصلة لمساعدتك في اتخاذ القرارات المبنية على المعرفة.
 - **المحاسبة** – نحن مسؤولون ومحاسبون عن قراراتنا وإجراءاتنا. ونهدف إلى أن نكون شريك محل ثقة لذوي العلاقة من خلال تقديم الخدمات للعملاء بأسلوب تجاري صحيح وشفاف.
- تلتزم AFSA بتحقيق والحفاظ على أعلى مستوى من الخدمة لعملائنا. ونسعى لتقديم المعلومات المفيدة لهم، ولكننا لا نستطيع تقديم الاستشارات القانونية، أو التفسيرات أو الآراء القانونية.

كيف يمكنك مساعدتنا

نحن نسعى لتقديم خدمة ممتازة لعملائنا. ولمساعدتنا، نطلب منك ما يلي:

- الاطلاع على مواقعنا الشاملة على الويب للتعرف على المعلومات ذات الصلة
- الاتصال بنا إذا احتجت للمساعدة بخصوص المعلومات أو الخدمات
- تقديم التعقيب إن لم يكن أداء خدمتنا على المستوى الذي توقعته
- الالتزام بتشريعات الأوراق المالية للممتلكات الشخصية والإفلاس والقواعد التنظيمية المرتبطة بها
- تقديم معلومات كاملة ودقيقة وبصورة سريعة
- ترك مساحة زمنية مناسبة لنا للرد على مطالبك
- معاملة فريق العمل لدينا باحترام ولباقة

التعقيب

نحن نقدر تعقيبك حيث أنه يساعدنا على فهم تجربتك ويساعدنا على تلبية احتياجاتك بشكل أفضل.

إذا أردت مشاركة تعقيبك معنا أو رفع شكوى، يمكنك ذلك من خلال:

- استكمال نموذج التعقيب على الإنترنت المتاح على موقعنا
 - من خلال واحدة من القنوات المشار إليها في قسم "كيفية الاتصال بنا" من هذا المنشور
- لمعرفة المزيد من المعلومات الخاصة بإجراءات التعامل مع الشكاوى في AFSA، نرجو الاطلاع على موقعنا على الإنترنت.

شكاوى حول العاملين المختصين الآخرين في هذا القطاع

إذا كنت قلقاً بشأن إجراء ما من قبل الوصي في حالة الإفلاس، أو مدير اتفاقية الدين، أو غيرهم من العاملين فينبغي عليك قراءة صفحة حل الشكاوى حول الأوصياء والمديرين على موقعنا.

سبل أخرى لمراجعة الشكاوى

إن لم تكن راضيًا عن الأسلوب الذي يتم التعامل به مع شكواك، فقد تكون هناك وسائل أخرى لمراجعة شكواك.

نوع الاستفسار	الهيئة	الهاتف
شكوى عامة	إدارة مظالم الكومنويلث	1300 362 072
تعتقد أنه قد تم انتهاك حقوق الخصوصية الخاصة بك	مكتب مفوض المعلومات الأسترالي	1300 363 992
في حالات معينة، حسبما يسمح التشريع	محكمة الاستئناف الإدارية	1800 228 333

مراجعة قرارات الوصي والمسؤول الإداري

قد يراجع ASAF بعض القرارات التي اتخذها الأوصياء أو المسؤولون الإداريون. لمزيد من المعلومات حول هذه العملية يرجى قراءة صفحة هل يمكنني الاستئناف؟ على موقعنا.

كيفية الاتصال بنا

الإفلاس	سجل الأوراق المالية للممتلكات الشخصية
الموقع على الويب: www.afsa.gov.au	الموقع على الويب: www.ppsr.gov.au
اتصل بنا: www.afsa.gov.au/contact-us	اتصل بنا: www.ppsr.gov.au/contact-us
هاتف: 1300 364 785	هاتف: 1300 007 777 (1300 00 PPSR)
ساعات العمل (التوقيت الشرقي الأسترالي والتوقيت النهاري الأسترالي): <ul style="list-style-type: none">• الاثنين للجمعة 8.30 صباحًا وحتى 8.00 مساءً• العطلات العامة الوطنية – مغلق	
يرجى مراجعة موقعنا للتعرف على مواعيد عمل المكتب أثناء فترة أعياد عيد الميلاد والعام الجديد.	

المساعدة بلغات أخرى

تتوفر المعلومات بلغات أخرى غير الإنجليزية على موقعنا.

إذا كنت تجد صعوبة في التحدث أو فهم اللغة الإنجليزية، يمكنك الاتصال بخدمة الترجمة الوطنية على الرقم 131 450 بتكلفة مكاملة محلية.