



منشور خدمات مشتری

سپتامبر 2015

این منشور سازمان، هدف و مقاصد ما و تعهد خدماتی ما نسبت به مشتریان را توضیح می دهد.

ما که هستیم

سازمان امنیت مالی استرالیا (AFSA) یک نهاد اجرایی در مجموعه دادستان کل است. ما کاربرد قوانین ورشکستگی و اوراق بهادار اموال شخصی را از طریق ارائه خدمات با کیفیت ورشکستگی شخصی و متولی، مقررات و اجرا، و خدمات اوراق بهادار اموال شخصی مدیریت می کنیم.

چشم انداز ما

AFSA یک سازمان پویا است که به سبب برتری اش در ارائه خدمات، موجب تسهیل نتایج مالی بهتر و منصفانه ای برای مصرف کنندگان، کسب و کار و جامعه می شود.

هدف ما

هدف ما ارائه نتایج مالی بهتر و منصفانه به مصرف کنندگان، کسب و کار و جامعه از طریق کاربرد قوانین ورشکستگی و اوراق بهادار اموال شخصی، مقررات مسئولان رسیدگی به ورشکستگی شخصی، و خدمات متولی است.

مقاصد ما

ما از طریق مقاصد خود به اهدافمان دست خواهیم یافت:

مقصود 1: تقویت اعتماد به برنامه های ورشکستگی و اوراق بهادار شخصی که ما آنها را اداره می کنیم.

مقصود 2: ارائه ارزش جهت حمایت از نتایج مالی منصفانه برای مشتریان خود.

مقصود 3: خدمات کارآمد که به طور مداوم تعاملات شما با ما را تقویت می کند.

مقصود 4: اطلاعات با کیفیت تا مشتریان و ذینفعان بتوانند تصمیمات آگاهانه بگیرند.

خدمات ما

خدمات ورشکستگی و متولی

خدمات ورشکستگی شخصی و متولی جامع ما عبارتست از ارائه اطلاعات عملی درباره گزینه ها برای رویارویی با بدهی مدیریت ناپذیر و اقدام به عنوان یک متولی برای مدیریت ورشکستگی شخصی.

مقررات و اجرا

نقش اصلی ما عبارتست از وضع مقررات برای مسئولان رسیدگی به ورشکستگی شخصی و تحقیق درباره جرائم ادعا شده مربوط به قانون ورشکستگی و قانون اوراق بهادار اموال شخصی (PPS) و در صورت امکان ارجاع برای تعقیب قانونی.

اوراق بهادر اموال شخصی

تخصص ما به ما امکان می دهد تا محدوده وسیعی از خدمات را ارائه دهیم اعم از واکنش نسبت به برنامه های ایجاد شده تحت قانون PPS و ارائه اطلاعات مختص به بخش برای کمک به کاربران در استفاده کارآمد از فهرست ثبت اوراق بهادر اموال شخصی (PPSR). اقدامات عملیاتی کمی و کیفی خاصی ایجاد شده اند تا اطمینان حاصل شود که ما به مقاصد خود دست خواهیم یافت. اطلاعات بیشتر درباره خدمات و اقدامات عملیاتی ما در وب سایت AFSA طرح شرکت ما به نشانی www.afsa.gov.au قابل دسترسی است.

تعهدات خدمات ما

تعهدات خدمات ما از برتری در ارائه خدمات پشتیبانی می کند و مکمل ارزش و اصول اخلاقی خدمات عمومی استرالیا است. آنچه که می توانید از ما انتظار داشته باشید:

تخصص – ما خدمات خود را منصفانه و به طور کارآمد ارائه می کنیم و مودبانه و محترمانه با شما رفتار خواهیم کرد.
پاسخگویی – ما به شما گوش می دهیم، جدول زمانی مورد توافق را رعایت می کنیم و به درستی به نظرات و پیشنهادات و پرسش های شما پاسخ می دهیم. ما از این اطلاعات برای آشنایی با نیاز های شما و به کار گیری نوآوری استفاده می کنیم.
دسترسی آسان به خدمات – ما امکان دسترسی سریع و آسان به خدمات مناسب را به شما ارائه می دهیم و اطلاعات مربوطه و منسجم را برای کمک در تصمیم گیری های آگاهانه منتشر می کنیم.
مسئولیت – ما مسئول تصمیمات و اعمال خود هستیم. ما قصد داریم با ارائه خدمات به مشتریان به روشی که از لحاظ تجاری شفاف و منطقی است، یک شریک قابل اطمینان برای ذینفعان خود باشیم.
AFSA متعهد است تا به سطح بالایی از خدمات به مشتریان خود دست یابد و آن را حفظ کند. ما سعی می کنیم اطلاعات مفید را ارائه دهیم اما نمی توانیم مشاوره حقوقی، تفاسیر یا نظرات حقوقی ارائه دهیم.

نحوه کمک شما به ما

ما سعی می کنیم بهترین خدمات را به مشتریان خود ارائه دهیم. برای کمک به ما، از شما می خواهیم که:

برای کسب اطلاعات مربوطه به وب سایت های جامع ما رجوع کنید
در صورت نیاز به کمک در خصوص اطلاعات یا خدمات ما، با ما تماس بگیرید
اگر خدمات ما آطور که انتظار می رود عمل نمی کند، نظرات و پیشنهادات خود را ارائه دهید
قانون ورشکستگی و اوراق بهادر اموال شخصی و مقررات مربوطه را رعایت کنید
اطلاعات کامل، به موقع و دقیق ارائه دهید
برای پاسخ به درخواست های شما، زمان کافی برای ما اختصاص دهید
با کارکنان ما مودبانه و محترمانه رفتار کنید

نظرات و پیشنهادات

ما برای نظرات و پیشنهادات شما ارزش قائل هستیم زیرا به ما کمک می کند تا از تجربه شما مطلع شویم و نیز به ما کمک می کند بهتر بتوانیم نیاز های شما را برآورده کنیم.

اگر تمایل دارید نظرات و پیشنهادات خود را ارائه دهید یا یک شکایت تنظیم کنید، می توانید از طرق زیر این کار را انجام دهید:

تکمیل فرم نظرات و پیشنهادات آنلاین موجود در وب سایت ما
یکی از روش های مذکور در بخش "نحوه تماس با ما" این نشریه
اطلاعات بیشتر درباره مراحل رسیدگی به شکایت AFSA را می توانید در وب سایت ما بیابید.

شکایت درباره سایر متخصصان صنعت

اگر نگران اقدام انجام شده توسط یک متولی ورشکستگی شخصی، مدیر شرایط بدهی، یا سایر مسئولان هستید، باید صفحه حل و فصل شکایات درباره متولیان و مدیران را در وب سایت ما مطالعه نمایید.

سایر راه ها برای بررسی شکایات

اگر شما از روش رسیدگی به شکایت خود راضی نیستید، ممکن است روش های دیگری برای بررسی شکایت شما وجود داشته باشد.

نوع پرسش	سازمان	تلفن
شکایت عمومی	Commonwealth Ombudsman (بازرس مشترک المنافع)	1300 362 072
وقتی معتقد هستید که حقوق حریم خصوصی شما نقض شده است	Office of the Australian Information Commissioner (دفتر کمیساریای اطلاعات استرالیا)	1300 363 992
در شرایط خاص که مقررات مجاز می داند	Administrative Appeals Tribunal (دادگاه تجدید نظر اداری)	1800 228 333

مروری بر تصمیمات متولی و مدیر

ممکن است AFSA برخی از تصمیمات اخذ شده توسط متولیان و مدیران را بررسی کند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره این روند، لطفاً صفحه آیا می توانم تقاضای تجدید نظر دهم؟ را در وب سایت ما مطالعه نمایید.

نحوه تماس با ما

ورشکستگی	ثبت اوراق بهادار اموال شخصی
ت: پیاس بی: www.afsa.gov.au	وب سایت: www.ppsr.gov.au
تماس با ما: www.afsa.gov.au/contact-us	تماس با ما: www.ppsr.gov.au/contact-us
تلفن: 1300 364 785	تلفن: 1300 007 777 (1300 00 PPSR)
ساعات کاری (به وقت محلی استرالیا و وقت تابستانی شرق استرالیا): دوشنبه تا جمعه ساعت 8:30 صبح تا 8:00 شب تعطیلات عمومی ملی - تعطیل است	
برای اطلاع از ساعات اداری در طول کریسمس/سال نو، لطفاً به وب سایت ما مراجعه نمایید.	

کمک به زبان های دیگر

اطلاعات را می توانید به زبان هایی غیر از زبان انگلیسی در وب سایت ما بیابید.

اگر در صحبت کردن یا درک مطلب به زبان انگلیسی با مشکل مواجه هستید، می توانید با خدمات ترجمه و ترجمه شفاهی (TIS) ملی به شماره 131 450 تماس بگیرید و هزینه این تماس بر مبنای تماس داخلی محاسبه می شود.