



دليل المستهلك

إن وكلاء الهجرة المسجلين أشخاص يتحلون بالمهارة ويجب أن يستوفوا معايير مهنية ويتبعوا مدونة السلوك ويحافظوا على المعرفة الحديثة بقانون الهجرة وإجراءاته.

يجب أن يكون وكيلك مسجلاً لدى OMARA (Office of the Migration Agents Registration Authority) الذي يضمن تسجيل الأشخاص المناسبين فقط لتقديم المساعدة المتعلقة بالهجرة. للتأكد مما إذا كان أحد الأشخاص مسجلاً تفقّد موقع OMARA الإلكتروني www.mara.gov.au.

وكلاء الهجرة ومدونة السلوك

Office of the Migration Agents Registration Authority (OMARA)

بموجب القانون الأسترالي، تقوم OMARA بما يلي:

- تقييم طلبات تسجيل وكلاء الهجرة والبت فيها؛
- الموافقة على أنشطة التنمية المهنية للوكلاء؛
- مراقبة سلوك وكلاء الهجرة المسجلين؛ و
- التحقيق في الشكاوى ضد وكلاء الهجرة المسجلين واتخاذ الإجراءات التأديبية بحقهم عندما يكون ذلك مناسباً.

لا يمكن لـ OMARA أن تساعدك في طلب تأشيرتك أو كفالتك، ولا في إصدار أمر باستعادة الرسوم التي دفعتها إلى وكيل الهجرة المسجل. يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات في www.mara.gov.au:

- مدونة السلوك
- نصائح لاستخدام وكيل هجرة مسجل

تأكد مما إذا كان أحد الأشخاص مسجلاً
في الموقع: www.mara.gov.au

Search for an agent

Search map

Location
eg. country, state, city, town, suburb, postcode

Agent
eg. agent's family name or MARN

Search

More search options Clear

- تضمن مدونة السلوك أن وكيل الهجرة المسجل الذي تستخدمه:
- سيكون صادقاً معك بشأن فرصك في الحصول على تأشيرة؛
- سيقبلك على اطلاع على ما يحصل بشأن طلبك وعلى أية تغييرات يمكن أن تؤثر على الطلب؛
- سيكون بالإمكان الاتصال به خلال ساعات العمل وأنه سيخبرك إذا غير تفاصيل الاتصال به؛
- سيتصرف حسب القانون ويخدم مصالحك العليا ويحمي خصوصياتك؛
- سيفصح عن أية مصلحة قد تكون له وتؤثر على طلبك وسيتوقف عن العمل لك إذا كان هناك تضارب في المصالح؛
- سيقدم لك بياناً خطياً - قبل بدء العمل - بالخدمات التي سيقدمها والرسوم المقررة والتكاليف الأخرى؛
- سيستوفي منك رسماً معقولاً، وإذا دفعت مسبقاً، سيحتفظ بذلك المبلغ في حساب مصرفي منفصل؛
- سيقدم لك فاتورة تدرج الخدمات الفعلية التي تم إنجازها والمبلغ الذي يجب دفعه؛
- سيقدم لك مشورة مواتية زمنياً وصحيحة ويخبرك كتابة بنتيجة أي طلب بأسرع ما يمكن.

الشكاوى

إذا واجهت مشكلة مع وكيل الهجرة المسجل الذي تستخدمه عليك محاولة حلّ المسألة معه. لطلب المساعدة، اتصل بـ OMARA. إن تقديم شكوى إلى OMARA لن يؤثر على طلبك للحصول على تأشيرة.