

знание, этика, профессионализм

Информация по регламентации профессиональной деятельности в области предоставления помощи в вопросах иммиграции

Данный перевод выполнен Управлением MARA с целью обеспечить понимание клиентами официальной Информации по регламентации профессиональной деятельности в области предоставления помощи в вопросах иммиграции (IRMAP), имеющейся только на английском языке.

Поздравляем Вас с выбором Зарегистрированного Миграционного Агента!

Зарегистрированные Миграционные Агенты являются высококвалифицированными специалистами. Они должны соответствовать профессиональным критериям, соблюдать Кодекс профессиональной этики и постоянно пополнять свои знания законов и процедур в области миграции. В Австралии предложение услуг по оказанию помощи в миграции организациями, которые не зарегистрированы в Управлении регистрации миграционных агентов (Migration Agents Registration Authority - MARA), является незаконным.

Настоящий документ призван помочь клиентам при пользовании услугами таких агентов.

Зарегистрированные Миграционные Агенты

Миграционные Агенты в Австралии должны быть зарегистрированы. В офисе Зарегистрированных Миграционных Агентов (ЗМА) на видном месте вывешен Кодекс профессиональной этики, экземпляр которого предоставляется клиенту по его требованию.

ЗМА должен:

- честно уведомлять клиента о шансах на получение визы, за которой он обращается;
- информировать клиента о ходе рассмотрения его заявки и любых изменениях, которые могут повлиять на этот процесс;
- поддерживать контакт с клиентом в рабочее время и сообщать ему об

изменении контактной информации;

- действовать в рамках законодательства, с максимальным соблюдением интересов и указаний клиента, а также обеспечивать конфиденциальность его информации;
- объявлять о любой личной заинтересованности, которая может отрицательно повлиять на исход рассмотрения заявки клиента, а также отказаться представлять интересы клиента при возникновении конфликтной ситуации;
- до начала работы с клиентом выдавать ему письменное уведомление о предоставляемых услугах, размере гонорара и иных затрат, а по её окончании - аналогичное уведомление с указанием фактически предоставленных услуг и начисленном гонораре;

- взимать обоснованный гонорар, а при получении авансового платежа хранить его на отдельном банковском счете;
- предоставлять своевременные и правильные рекомендации и незамедлительно сообщать клиенту в письменном виде о результатах рассмотрения его заявки.

Претензии

Как правило, клиенты не должны испытывать проблем при получении услуг, предоставляемых ЗМА; в случае же их возникновения клиент должен попытаться разрешить проблемы непосредственно со своим агентом. Если это невозможно, клиенту следует обратиться в Управление MARA. В этом случае ему будет предложено заполнить официальный бланк претензии с целью отправки агенту во время проведения Управлением MARA справедливого и беспристрастного расследования. Если клиент желает проверить регистрацию своего агента или получить дополнительные сведения о процедурах предъявления претензий, ему следует посетить веб-сайт Управления MARA по адресу: www.themara.com.au

Управление MARA

В соответствии с Законом о миграции от 1958 года и Правилами, регламентирующими деятельность миграционных агентов, от 1998 года, Управление MARA:

- регистрирует новых миграционных агентов и осуществляет перерегистрацию действующих агентов;
- утверждает вводный курс обучения агентов и мероприятия по постоянному повышению их квалификации;
- контролирует деятельность ЗМА;
- проводит расследование претензий к ЗМА и в необходимых случаях наказывает виновных.

Однако Управление MARA не может оказывать помощь клиентам по их заявкам, предоставлять спонсорскую поддержку или обязать ЗМА возместить клиенту его расходы.

Действительно до 01 января 2009 года