

گاہک دا منشور



scottish
refugee
council

October 2011 Client Charter - Punjabi

سکائش پناہگیر کونسل اک لوک بھلائی دی ستہ ہے جیہڑی نیائیں ہو کے سکاٹ لینڈ وچ پناہ لین والیاں اتے پناہگیران نوں صلاح، رہنمائی اتے مدد دیندی ہے۔ اسیں اک آزاد ستہ ہاں۔

تہاڈا حق ہے:

- 1 اک مفت اتے رازدار خدمت؛
- 2 ساڈی مفت فون راہیں ٹیلی فون تے صلاح دین دی خدمت نوں ورتنا؛
- 3 نرپکہ یاں غیر جانبدار صلاح اتے جانکاری
- 4 یو کے اتے سکائش حکومتاں دیاں پالیسیاں وچ بدلی بارے جانکاری
- 5 جے لوڑ پوے تاں اک زبانی ترجمہ کار دی خدمت؛
- 6 اک بندے یاں زبانی مقدمہ اہلکار یاں زبانی ترجمہ کرن والے دی منگ کرنا اتے اسیں اس عرضی نوں پورا کرن دی کوشش کراں گے؛ اتے
- 7 جے اسیں خدمت دے معیار تے پورے نہیں اتردے تاں شکایت لاؤنا



ساڈی خدمت محدود ہے:

- 1 سوموار، منگل، جمعرات اتے جمعے نوں سویرے 9:30 بجے توں دوپہر 12:30 بجے تائیں بغیر ملاقات دا ویلا لئے اؤن والیاں نوں صلاح دی خدمت پیش کردے ہاں۔
- 2 سوموار، منگل، بدھ اتے جمعے نوں تیجے پہر، 2 بجے توں 4 بجے تائیں چھڑا اوہناں لوکاں نوں صلاح دتی جاندی ہے جیہناں ملاقات دا ویلا لیا ہویا ہے۔
- 2 اسیں تہاڈے بچیاں دی دیکھ بھال نہیں کر سگدے۔
- 3 اسیں تہاڈے گھر ملاقات لئی نہیں آ سگدے۔
- 4 اسیں تہاڈے ساہمنے کئی چون رکھ سگدے ہاں، پر اسیں اوہ تہاڈے لئی بنا نہیں سگدے۔ ساڈا کردار اپنے کم آپ کرن وچ تہاڈی مدد کرنا ہے۔

سکائش پناہگیر کونسل دے سارے مقدمہ اہلکار:

- 1 ویلے سر اؤن گے – جے سانوں کوئل ہو گئی، اسیں تہانوں باخبر رکھاں گے بھاویں کہ اسیں دوجے معاملیاں دی رازداری پاروں ایہہ وضاحت نہ کر سکیئے پئی ایہہ معاملہ کیوں ہے۔
- 2 واپسی ٹیلی فون کالہ 24 گھنٹے دے اندر اندر (سوائے ہفتے دے اخیر لے دنان اتے سرکاری چھٹیاں دے)؛ اتے
- 3 ملاقاتاں دا ویلا دوبارہ متہنا جدوں تک کہ عملی طور تے ممکن ہووے جے سانوں ملاقات دا پچھلا متہنا ہویا ویلا منسوخ کرن دی لوڑ ہوندی ہے۔

جے تسیں ساڈیاں خدمتاں توں ناخوش ہو:

- 4 اپنے صلاحکار نال گل کرو اتے مسئلے تے اوہدے نال وچار وٹاندرہ کرو
- 5 جے تسیں اس گل نوں ترجیح دیندے ہو، آپنیاں فکراں نوں ساڈے عملے دے وڈے افسراں اگے رکھو

جے تسیں فیر وی خوش نہیں ہو:

شکایت لاؤن دا ضابطہ ورتن لئی کہو۔ تسیں امیگریشن کمشنر دے دفتر (او آئی ایس سی) نوں وی شکایت لا سگدے ہو:

<http://www.oisc.gov.uk>