



HAPPY TO TRANSLATE

ترجمان خصوصی زبانوں میں تربیت یافتہ پیشہ ور ماہرین ہوتے ہیں جو یہ یقینی بناتے ہیں کہ آپ اور ہمارے کیس ورکروں کے درمیان بات چیت زیادہ سے زیادہ واضح ہو۔ یہ اس وقت خاص طور پر اہم ہوتا ہے جب آپ اس بارے میں تفصیلات مہیا کر رہے ہوں کہ آپ اسٹائل کا دصعویٰ کیوں کر رہے ہیں۔ ترجمانی سے پریشانی یا غلط تشریح کو کم سے کم رکھنے میں مدد ملتی ہے۔ ہم ترجمانی کے لئے دوستوں یا اہل خاندان کو استعمال کرنے کی سختی سے حوصلہ شکنی کرتے ہیں کیونکہ وہ زبان کے تربیت یافتہ رابطہ کار نہیں ہوتے۔ اس لئے ہو سکتا ہے آپ جو کچھ کہہ رہے ہوں وہ اس کا اظہار درست اور واضح طور پر نہ کر سکیں جس کے نتیجے میں غلط فہمیاں پیدا ہو سکتی ہیں۔

اگر ہمارے خیال میں آپ اور ہمارے عملے کے درمیان ہونے والی بات چیت سمجھی نہ جا رہی ہو یا مؤثر طور پر کام نہ کر رہی ہو، تو ہم آپ کے لئے ایک ترجمان کا بندوبست کر دیں گے۔ اگر آپ کو ایک خصوصی لہجہ درکار ہو، تو براہ مہربانی ہمیں بتائیں اور ہم اس ضرورت کو پورا کرنے کی کوشش کریں گے۔

ایک ترجمان کو چاہئے کہ آپ سے کسی ادائیگی کے لئے نہ کہے اور اگر ایسا ہو تو آپ کو چاہئے کہ اس کی اطلاع فوری طور پر کریں۔

حقوق اور ذمہ داریاں

فراہم کردہ ترجمان کو لازماً آپ کی ترجیحی زبان بولنے اور سمجھنے کے قابل ہونا چاہئے۔ آپ کی ترجیحی زبان بولنے والا ترجمان مہیا کرنا بعض اوقات مشکل ہو سکتا ہے؛ تاہم، آپ کو ایک ترجمان حاصل کرنے کا حق ہے جو:

- غیر جانبدار ہو – آپ کی کہی ہوئی بات پر اثر ڈالنے کی کوشش نہ کرے یا اس کی تشریح غلط طور پر نہ کرے۔
- اہل ہو – ممکنہ طور پر زیادہ سے زیادہ، لفظ بہ لفظ ترجمہ کرتا ہو اور جو کچھ آپ اس کو بتا رہے ہوں ان کے معانی تبدیل نہ کرے۔
- پیشہ ورانہ ماہر ہو – ایک فرد کے طور پر آپ کا احترام کرے، بشمول آپ کی خلوت کے اور رازداری کی خلاف ورزی نہ کرے یا آپ کی بتائی ہوئی معلومات کو بیرونی ذرائع کے سامنے افشاء نہ کرے۔
- امتیازی سلوک نہ کرے – ایسا رویہ اختیار کرے جو آپ کی قومیت، نسلیت، عقائد (مذہبی یا سیاسی)، صنف، جنسی میلان، عمر یا صحت کے مسائل کی بنا پر آپ کے خلاف امتیاز پیدا نہ کرے۔

اگر آپ ترجیح دیں، تو آپ مرد یا خاتون ترجمان کے لئے کہہ سکتے ہیں۔ ہم آپ کی درخواست پر عمل کرنے کی پوری کوشش کریں گے، ہم آپ کو ذاتی طور پر یا ٹیلیفون کے ذریعے ایک ترجمان فراہم کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کے ترجمان نے آپ کے لئے کسی دوسری تنظیم کے لئے ترجمانی کی ہو یا آپ کو آپ کی کمیونٹی سے جاننا ہو اور اس نے آپ کے صلاح کار یا دوست کے طور پر کام کیا ہو، تو ترجمان اور آپ دونوں کو چاہئے کہ ہمارے کیس ورکر کو اس بات کی نشان دہی کریں۔

اگر آپ اپنی اپوائنٹمنٹ میں حاضر نہ ہو سکیں

ہمارے پاس محدود رقوم ہیں۔ اگر کو آپ اپنی اپوائنٹمنٹ کے لئے آنے میں تاخیر ہو جائے یا آپ نہ آ سکیں اور ہم نے ایک ترجمان مخصوص کر رکھا ہو، تو ہمیں پھر بھی ادائیگی کرنی ہوگی۔

اگر آپ اپوائنٹمنٹوں میں آنے سے لگا تار ناکام رہیں اور انہیں منسوخ نہ کریں، تو ہو سکتا ہے ہم آپ کو ترجمانی کی خدمت پیش نہ کر سکیں۔

اگر آپ اپنی اپوائنٹمنٹ میں نہیں آ سکتے، تو اس کو منسوخ کرنے کے لئے ہمیں **0800 085 6087** پر فون کریں (لینڈ لائنز سے کالیں مفت ہیں، لیکن موبائلز سے نہیں)۔

ایک شکایت کیسے کی جائے یا تجویز کیسے دی جائے

ایک ترجمان بات چیت میں اعانت کرتا ہے۔ ترجمان مشیر نہیں ہوتے؛ اسائلم یا ترک وطن سے متعلق مشورہ دینا ان کے لئے غیر قانونی ہے۔

اگر آپ ترجمان کی فراہم کی جانے والی خدمات سے خوش نہیں ہیں، یا ایک تجویز دینا چاہتے ہیں، تو آپ کو چاہئے کہ اسکاٹش ریفیوجی کونسل میں اپنے کیس ورکر یا ہمارے عملے کے کسی رکن کو فوری طور پر بتائیں۔

اگر آپ کی شکایت حل نہ کی جا سکے، تو ہو سکتا ہے آپ ہمارے شکایت فارم کو مکمل کر کے ایک رسمی شکایت کرنا چاہیں۔ یہ فارم ہمارے دفتر یا ویب سائٹ سے دستیاب ہے۔

http://www.scottishrefugeecouncil.org.uk/assets/0000/0183/Complaint_leaflet_English_March_2010.pdf

یا ہماری ویب سائٹ: <http://www.scottishrefugeecouncil.org.uk/contact> کے ذریعے ہم سے رابطہ کریں۔

آپ کا مکمل شدہ شکایت فارم ہمارے دفتر میں واپس کیا جانا چاہئے۔

آپ کی تجاویز کا بھی خیر مقدم ہے اور انہیں ہمارے دفتر میں واقع تجاویز بکس میں جمع کروایا جا سکتا ہے۔

اگر آپ محسوس کریں کہ آپ کو ایک ناقص مشورہ یا ناکافی خدمت موصول ہوئی ہے، تو آپ امیگریشن کمشنر کے دفتر (OISC) کو بھی شکایت کر سکتے ہیں۔ <http://www.oisc.gov.uk/>