مونږ څرنګه مرسته کولای شو

Oct 2011

5 Cadogan Square
Glasgow
G2 7PH

ټيلفون **0800 085 6087** :(نوموړې شميره د ليني يا ځمکني ټيلفون څخه وړيا ده ، نه د ګرځنده يا موبايل ټيلفون څخه)

ويب پاڼه www.scottishrefugeecouncil.org.uk :

Completed by Scottish Refugee Council adviser:

Your name:

Scottish Refugee Council reference:

NASS or Home Office reference:

کاري ساعتونه

دوشنبه، سه شنبه، پنج شنبه او جمعه
دفتر ته د سر راښکارکونکو مراجعينو لپاره د سلامشورو خدمتونه 9:30 - 12:30

دوشنبه، سه شنبه، چهار شنبه او جمعه
يوازې د اپاينتمنټ لرونکو مراجعينو لپاره د سلامشورو خدمتونه 14:00 - 16:00

مونږ څوک يو؟

د مهاجرينو لپاره د سکاټلنډ کونسل يو خيريه ټولنه ده، او په سکاټلنډ کښې د پناه غوښتونکو لپاره سلامشورې، معلومات او مرستې وړاندې کوي.

مونږ په برتانيا او يا هم د کورنيو چارو په وزارت پورې تړاو **نلرو** او داده او مستقل خدمت کوو،

مهم : د ملاقات په وخت کښې د خپل ځان سره دغه معلوماتي پاڼه، ستاسو په قضيه پورې اړوند د کورنيو چارو د وزارت اسناد راوړی. دغه اسناد به ستاسو سره او زمونږ سره مرسته وکړي.

وړانديزونه او شکايتونه

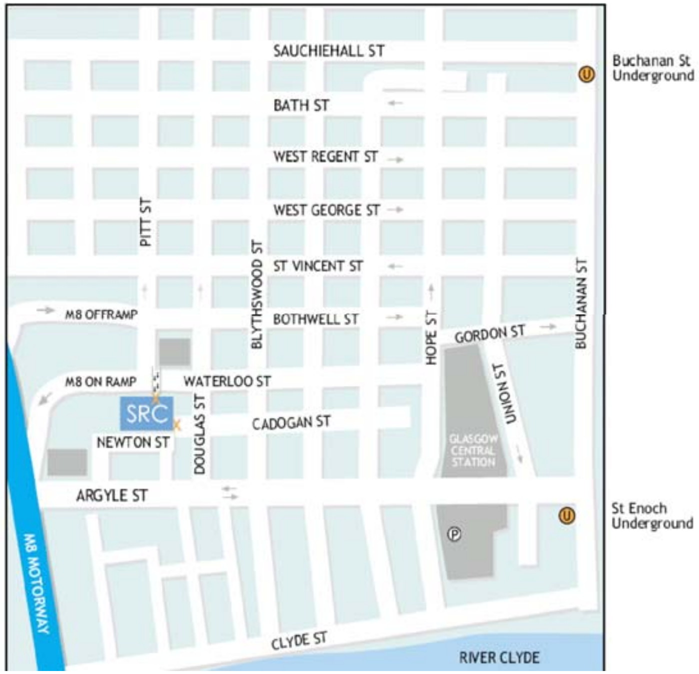
مونږ ستاسو وړانديزونو او نظرونو ته د قدر په سترګه ګورو. مهرباني وکړي ټولو پوښتنو ته ځوابونه ورکړي ترڅو مونږ د خدمتونو د لا ښه کولو ته دوام ورکړای شو. تاسو مؤکلف نه ياست چه د پوښتنو د ځوابولو لپاره خپل نوم ووواياست.

که چيري تاسو غواړي چه شکايت ثبت کړي، نو مهرباني وکړي زمونږ د سلاکار سره پدې اړه وژغيږي او يا هم زمونږ په دفتر کښي موجود د شکايت فورمه ډکه کړي.

وړانديزونه او يا د ډکي شوي شکاياتو فورمي کولای شي زمونږ کارکوونکي ته تسليم کړي او يا هم د دفتر مخکې د شکاياتو په بکس کښي واچوي.

تاسو همداډول کولای شي د مهاجرينو کميشنر ته خپل شکايت وکړي http://www.oisc.gov.uk/

تاسو منګه سنګه لتا ولي شئ



Scottish Refugee Council, 5 Cadogan Square, (170 Blythswood Court), Glasgow G2 7PH
ټيلفون: 0141 248 9799 فکس:0141 243 2499, www.scottishrefugeecouncil.org.uk
د سکاټلنډ د کډوالو کونسل په سکاټلند کې ثبت شوي يو خيريه اداره ده. د خيريه ثبت د ګڼې شميره:OISC SC008639 د حوالې يا مأخذ شميره: N2000100084

څرنګه باید زمونږ د خدمتونو څخه ګټه واخلی

دفتر ته د سر راښکاره کونکو مراجعینو لپاره سلامشوری

- که چیري تاسو زمونږ دفتر سره ته د کتنې لپاره د وړاندې وخت نه وی اخستي، **او عاجل حالت وي**، نو کیدای شي مونږ ستاسو سره په عین ورځ کتنه ترسره کړو، اما کیدای شي ډیر وخت ونیسي.
- تولې قضیې یو د بل سره توپیر لري او ځینې د نورو په نسبت ډیر عاجلې دي. پدې معنی چه کیدای داسي څوک چه تر تاسو ناوخته راغلي وي تر تاسو وړاندې ورسره وکتل شي.
- کیدای شي تاسو ته د لیدنې وخت در نکړل شي او یا هم د سره ونه کتل شي، په همدیخاطر مهرباني وکړي زمونږ درکړو معلوماتو څخه په سمه توګه ګټه واخلئ.

د معلوماتو ګروپي غونډې

- د معلوماتو په ګروپي غونډو کښې تاسو کولای شي د پناه غوښتنې د پروسې، د موجوده مرستو، د خپلو حقوقو او امتیازاتو او نومړو خدمتونو ته د عریضې ورکولو په اړه بشپړ معلومات تر لاسه کړي.
- د پوښتنو د ځوابولو لپاره په پام کښې غونډې، تاسو باید مخکې تر دې چه د لیدنې لپاره وخت واخلئ باید په یوه غونډه کښې ګډون وکړي.
- په غونډې کښې د ګډون د حق د ترلاسه کولو لپاره زمونږ د کارکوونکي سره خبري وکړي او یا هم پدې **0800 085 6087** شمیره اړیکه ونیسي (نومړې شمیره د لیني یا ځمکني تیلفون څخه وړیا ده ، نه د ګرځنده یا موبایل تیلفون څخه).

د لیدنې وخت (اپاینټمنټ)

- د سلاکار یا مشاور سره د خبرو لپاره تاسو باید د لیدنې وخت ترلاسه کړي وي.
- پدې **0800 085 6087** شمیره اړیکه ونیسي (نومړې شمیره د لیني یا ځمکني تیلفون څخه وړیا ده ، نه د ګرځنده یا موبایل تیلفون څخه).
- د لیدنې په ټاکلې وخت حاضر شي که چیري تاسو ناوخته راشی، شاید مونږ ستاسو سره لیدنه ترسره نشو کړای او ستاسو د کتنې وخت بلې ورځې ته وځنډوْ.

د منلو وړ رویه

- مونږ پوهیږو چه دغه سخت وخت دي، خو مونږ چا ته اجازه نشو ورکولای چه زمونږ کارکوونکي او یا هم مراجعه کونکي تهدید شي، وډار شي او یا هم حمله پرې وشي.
- دغه ډول رویه زمونږ د خدمتونو څخه د محرومیت او بندیز سبب ګرځیدلای شی.

مونږ څرنګه مرسته کولای شو

مونږ توپیرونو ته د قدر په سترګه ګورو او د ټولو سره مناسب، محترمانه او په درنښت چلند کوو.

مونږ خپلو کارکوونکو او زمونږ د خدمتونو څخه ګټه اخیستونکو لپاره خوندي، مسرتندوی او په زړه پوري چاپیریال رامنځ ته کوو.

مونږ په سکاټلنډ کښې د پناه غوښتلو، د پناه غوښتني په اړه مالي مرستي (نقدي مرستي او هستوګنځي) او نورو اړوندو مسلو په اړه سلامشوري او معلومات وړاندې کوو. هر کله چه اړینه وي مونږ به تاسو د لاغورو او مناسبو مرستو د ترلاسه کولو لپاره نورو ادارو ته معرفي کړو.
که چیري تاسو وغواړي چه د یو ناریته او یا هم ښځینه وکیل او یا هم ژباړونکي سره وګوري مونږ به ستاسو لپاره د نومړو اسانیتاوو د برابرولو هڅه وکړو. **زمونږ دفتر ستاسو د هر یوه سره د مرسته کولو له امله کیدای شي خورا مصروف شي، ځکه خو مونږ ستاسو د هر یوه مرستې ته اړتیا لرو.**

په یاد ولري مونږ لاندې ذکر شوي کارونه نشو کولای:

- ستاسو د پناه غوښتنې استازیتوب نشو کولای. البته مونږ ستاسو سره د قابل وکیل په موندلو کښې مرسته کولای شو.
- مونږ ستاسو لپاره د هستوګنځي اسانتیا نشو برابرولی، البته ستاسو سره د هغو هستوګنځي چه تاسو یی حق لري په ترلاسه کولو کښې مرسته کولای شو.
- مونږ د کورنیو چارو د وزارت او یا نورو ادارو پریکړې نشو تغیرولای.

ژباړونکي

- مونږ د دوستانو او د کورنیو د غړو څخه د ژباړونکي په توګه د کارولو سره مخالف یو.
- که چیري اړینه وي مونږ به ستاسو لپاره د یو ژباړونکي څخه وخت واخلو او د هغه لګښت به ورکړو.
- که چیري تاسو د لیدنې په ټاکلي وخت نشي حاضریدلی نو مهرباني وکړي د تیلفون له لاري په دې اړه مونږ ته خبر راکړي، مونږ یوه خیریه ټولنه یوو او که تاسي ملاقات ته را هم نشي مونږ باید د ژباړونکي پیسو ورکړو.
- که چیري تاسو د هغه ژباړونکي سره چه مونږ چمتو کړي ستونزه لري مهرباني وکړي په دې اړه مونږ ته خبر راکړئ.

ماشومان

- مونږ ماشومانو ته هرکلي وایو خو شاید ستاسو لپاره د ماشوم په نشتون کښې زمونږ د مشاور سره خبري اترې اسانه وي.
- کله چه تاسو د مشاور سره کتنه لري مونږ ستاسو د ماشومانو پاملرنه نشو کولای، ستاسو د ماشومانو ستانه همیش ستاسو مسولیت دي.
- مونږ په خپل دفتر کښې د ماشوم د لباس تبدیلولو ځاي لرو.