کلائنٹ چارٹر

October 2011

Client Charter - Urdu

اسکاٹش ریفیوجی کونسل اسکاٹ لینڈ میں اسائلم کے طلبگاروں اور مہاجروں کو غیر جانبدار مشورہ، اعانت اور معاونت فراہم کرنے والا خیراتی ادارہ ہے۔ ہم ایک خود مختار تنظیم ہیں۔

آپ کو مندرجہ ذیل کا حق ہے:

1. ایک مفت اور رازدارانہ مشورہ؛
2. ہماری فری مشاورتی فون لائن کی خدمت کا استعمال؛
3. غیر جانبدار مشورہ اور معلومات؛
4. یو کے اور اسکاٹش حکومت کی پالیسی معاملات میں تبدیلیوں سے متعلق معلومات
5. اگر ضرورت ہو تو ایک ترجمان کی خدمات؛
6. ایک مرد یا خاتون کیس ورکر اور ہم اس درخواست کو پورا کرنے کی کوشش کریں گے؛ اور
7. اگر ہم خدمت کے معیارات کو پورا نہ کریں تو شکایت کرنا۔

ہماری خدمت مندرجہ ذیل تک محدود ہے:

1. پیر، منگل، جمعرات اور جمعے صبح کو ہم 9:30 سے 12:30 تک ایک ڈراپ ان مشورہ پیش کرتے ہیں۔
   پیر، منگل، بدھ اور جمعے صبح کو سہ پہر میں 14:00 سے 16:00 تک ہم صرف اپوائنٹمنٹس کے ذریعے مشورہ پیش کرتے ہیں۔
2. ہم آپ کے بچوں کی دیکھ بھال نہیں کر سکتے۔
3. ہم گھروں پر ملاقاتیں نہیں کر سکتے۔
4. ہم آپ کو مختلف انتخابات دے سکتے ہیں، لیکن ہم انہیں آپ کے لئے کر نہیں سکتے۔ ہمارا کام اپنے کام خود کرنے میں آپ کی مدد کرنا ہے۔

اسکاٹش مہاجر کونسل کے تمام کیس ورکر:

1. وقت کے پابند ہوں گے – اگر ہمیں تاخیر ہو جائے، تو ہم آپ کو باخبر رکھیں گے، اگرچہ ہو سکتا ہے دوسروں کے کیسوں کی رازداری کی بنا پر اس کی وضاحت نہ کر سکیں کہ ایسا کیوں ہے؛
2. ٹیلیفون کالوں کا جواب 24 گھنٹوں کے اندر دیتے ہیں (ہفتہ اتوار اور سرکاری تعطیلات کے سوا)؛ اور
3. اگر ہمیں پچھلی طے کردہ طے شدہ ملاقات کو منسوخ کرنے کی ضرورت پڑے، تو ہم جتنی جلد عملی طور پر ممکن ہو، ملاقات کو دوبارہ طے کر دیتے ہیں۔

اگر آپ ہماری خدمات سے ناخوش ہیں، تو:

4. اپنے مشیر سے بات کریں اور مسئلے سے متعلق ان سے تبادلۂ خیال کریں۔
5. اگر آپ ترجیح دیں، تو اپنے تفکرات کو ہمارے عملے کے ایک اعلیٰ رکن کے آگے اٹھائیں۔

اگر آپ پھر بھی ناخوش ہوں، تو:

شکایات کے طریقۂ کار کو استعمال کرے کے لئے کہیں۔ آپ امیگریشن کمشنر کے دفتر (OISC) میں بھی شکایت کر سکتے ہیں:

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

Scottish Refugee Council, 5 Cadogan Square, (170 Blythswood Court), Glasgow G2 7PH Tel: 0141 248 9799, Fax: 0141 243 2499,
www.scottishrefugeecouncil.org.uk
Scottish Refugee Council is a charity registered in Scotland.
Registered Charity: SC008639