ہم کیسے مدد کر سکتے ہیں

October 2011

scottish refugee council

OISC

HAPPY TO TRANSLATE

5 Cadogan Square
Glasgow
G2 7PH
ٹیلیفون: **0800 085 6087** (لینڈ لائنوں سے کالیں مفت ہیں، موبائلوں سے نہیں)
ویب سائٹ: www.scottishrefugeecouncil.org.uk

Completed by Scottish Refugee Council adviser:

Your name:

Scottish Refugee Council reference:

NASS or Home Office reference:

کھلنے کے اوقات

پیر، منگل، جمعرات اور جمعہ
ڈراپ ان مشورہ 9:30 – 12:30 تک دستیاب ہے

پیر، منگل، بدھ اور جمعہ
صرف اپوائنٹمنٹس کے ذریعے مشورہ 14:00 – 16:00 تک دستیاب ہے

ہم کون ہیں؟

اسکاٹش مہاجر کونسل ایک خیراتی ادارہ ہے، جو اسکاٹ لینڈ میں مہاجروں اور سیاسی پناہ حاصل طلب کرنے والوں کو مشورہ، معلومات اور اعانت فراہم کرتا ہے۔

ہم حکومت برطانیہ یا ہوم آفس کا حصہ **نہیں** ہیں۔ ہم ایک رازدارانہ اور خود مختار خدمت فراہم کرتے ہیں۔

ضروری امر: جب آپ ہمارے دفتر میں آئیں تو یہ لیفلیٹ، اپنے ہوم آفس کے کاغذات (IND) اور اپنے کیس سے متعلقہ دیگر کاغذات ساتھ لے کر آئیں۔ یہ آپ کی مدد کرنے کے لئے ہماری مدد کریں گے۔

تجاویز یا شکایت

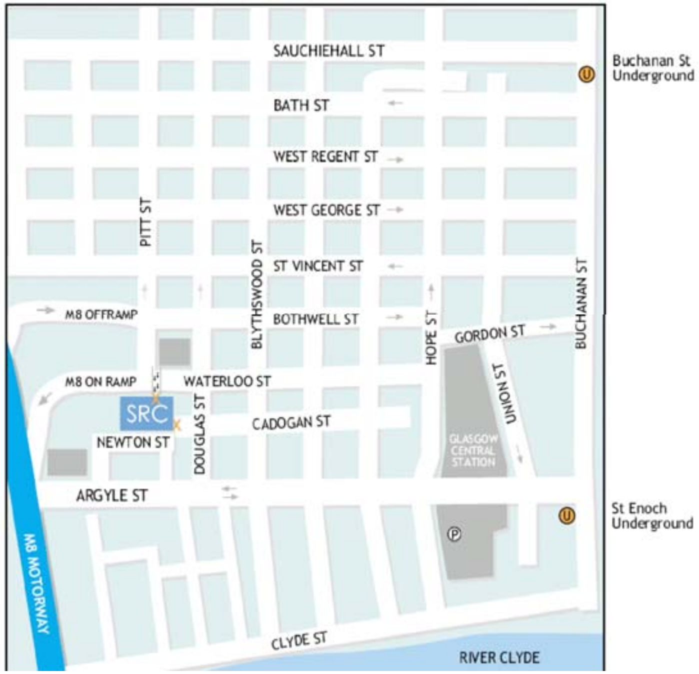
ہم آپ کی رائے کی قدر کرتے ہیں۔ براہ مہربانی ہمارا سوالنامہ مکمل کریں تا کہ ہم اپنی خدمات میں اصلاح کرنا جاری رکھیں۔ آپ کو سوالنامے پر اپنا نام فراہم نہیں کرنا ہوتا۔

اگر آپ ایک شکایت کرنا چاہتے ہیں، تو ہمارے ایک مشیر سے بات کریں یا ہمارے دفتر میں دستیاب ایک شکایت فارم بھریں۔

تجاویز اور مکمل شدہ فارم ہمارے عملے کے پاس یا ہمارے دفتر میں پڑے ہوئے تجاویز باکس میں جمع کروائے جا سکتے ہیں

آپ امیگریشن کمشنر کے دفتر (OISC) میں بھی شکایت کر سکتے ہیں:
http://www.oisc.gov.uk/

How to find us?



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 OISC Reference: N2000100084

ہماری خدمات کو استعمال کرنے کا طریقہ

ڈراپ ان مشورہ

- اگر آپ ایک اپوائنٹمنٹ طے کئے بغیر ہمارے دفاتر میں آئیں گے، تو ہم اس روز آپ سے ملاقات کر سکتے ہیں **اگر کوئی ایمرجینسی ہو**، لیکن آپ کو ایک لمبے عرصے کے لئے انتظار کرنا پڑ سکتا ہے۔
- ہر کیس مختلف ہوتا ہے اور بعض دوسروں کی نسبت زیادہ ضروری ہو سکتے ہیں۔ اس کا مطلب ہے کہ بعض لوگ جو آپ کے بعد دفتر میں آئے ہوں، ان کے ساتھ پہلے ملاقات کی جا سکتی ہے۔
- ہو سکتا ہے آپ کو ایک اپوائنٹمنٹ نہ دی جائے یا بالکل ملاقات نہ کی جائے – اس لئے ہماری فراہم کردہ معلومات کو استعمال کریں۔

گروپ معلوماتی سیشن

- آپ اسائلم کے عمل، دستیاب امداد، اپنے حقوق اور حقداریوں کے بارے میں سیکھنے اور ان اشیاء تک رسائی حاصل کرنے یا ان اشیاء کے لئے درخواست دینے کا طریقہ سیکھنے کے لئے ہمارے مفت گروپ معلوماتی سیشنوں میں شرکت کر سکتے ہیں۔
- ان سیشنوں کا مقصد سوالوں کے جواب دینا اور مسائل حل کرنا ہے؛ اس سے پہلے کہ ہم آپ کو ایک **اپوائنٹمنٹ** دیں، آپ کو ایک سیشن میں شرکت کرنی چاہئے۔
- ایک سیشن میں اپنی نشست مخصوص کروانے کے لئے ہمارے عملے کے کسی رکن سے بات کریں یا **0800 085 6087** پر فون کریں (لینڈ لائن سے فون کرنا مفت ہے، موبائل سے نہیں)

اپوائنٹمنٹیں

- ایک مشیر سے بات کرنے کے لئے آپ کے پاس ایک اپوائنٹمنٹ ہونی چاہئے۔
- ایک اپوائنٹمنٹ طے کرنے کے لئے ہمارے مشیر کو فون کریں: **ٹیلیفون:**

0800 085 6087 (لینڈ لائن سے مفت فون کیا جا سکتا ہے، موبائل سے نہیں)

- اپنی اپوائنٹمنٹ کے لئے وقت کی پابندی کریں۔ اگر آپ کو تاخیر ہو گئی، تو غالباً ہم آپ سے ملاقا ت نہیں کر سکیں گے اور ہو سکتا ہے آپ کے لئے کسی دوسرے دن کی اپوائنٹمنٹ کا انتظام نہ کر سکیں۔

قابل قبول رویہ

- ہم سمجھتے ہیں کہ حالات کتنے پریشان کن اور دباؤ بھرے ہوسکتے ہیں۔ تاہم، ہمارے عملے، یا کلائنٹس کے لئے دھمکی آمیز رویے، دباؤ یا حملے کا سامنا کرنا ناقابلِ قبول ہے۔
- اس قسم کے رویے کے نتیجے میں ہمارے دفتر میں داخلے اور خدمات پر پابندی ہو سکتی ہے۔

ہم کیسے مدد کر سکتے ہیں

ہم تنوع کی قدر کرتے ہیں اور تمام افراد کے ساتھ عزت واحترام کے ساتھ منصفانہ، سلوک کرتے ہیں۔

ہم اپنے عملے اور ہمارے خدمت کو استعمال کرنے والے لوگوں کے لئےمحفوظ، معاون اور خیر مقدمی ماحول فراہم کرتے ہیں۔

ہم اسائلم کے عمل، اسائلم اسپورٹ تک رسائی (نقد امداد اور رہائش)، اسکاٹ لینڈ میں رہنے اور اسائلم سے متعلقہ دیگر معاملات سے متعلق مشورہ اور معلومات فراہم کرتے ہیں۔ اگر دوسری ایجنسیاں آپ کی بہتر مدد کرسکتی ہوں اور آپ کو بہتر مشورہ دے سکتی ہوں، تو ہم آپ کو ان کے طرف بھیج دیں گے۔

اگر آپ ایک مرد یا خاتون مشیر یا ترجمان سے بات کرنے کو ترجیح دیتے ہیں تو ہم اس کا انتظام کرنے کی کوشش کریں گے۔ **ہمارا دفتر بہت مصروف ہو سکتا ہے۔ ہر ایک کی مدد کرنے کی خاطر، ہمیں آپ کے تعاون کی ضرورت ہے۔**

یاد رکھیں، ہم:

- ہم آپ کے اسائلم کے دعوے میں آپ کی نمائندگی نہیں کر سکتے۔ تاہم، ہم ایک اہل قانونی نمائندہ تلاش کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔
- رہائش فراہم نہیں کر سکتے۔ لیکن ہم آپ کی حقداری کے مطابق کسی رہائش کے لئے درخواست دینے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔
- ہوم آفس اور دیگر انجمنوں کے کئے گئے فیصلوں کو تبدیل نہیں کر سکتے۔

ترجمان

- ہمارا مشورہ ہے کہ دوستوں اور اہل خاندان کو ترجمانی کے لئے استعمال نہ کریں۔
- اگر ضرورت ہوئی، تو ہم ایک ترجمان کو مخصوص کرکے اس کے وقت کی ادائیگی کر دیں گے۔
- اگر آپ اپنی اپوائنٹمنٹ میں نہ آ سکتے ہوں، تو فون کرکے اسے منسوخ کر دیں۔ ہم محدود رقوم کے حامل ایک خیراتی ادارہ ہیں۔ اگر آپ کو اپنی اپوائنٹمنٹ میں تاخیر ہو جائے یا آپ نہ آ سکیں، تو بھی ہمیں ترجمان کو ادائیگی کرنا ہوگی۔
- اگر آپ کو ہمارے فراہم کردہ ترجمان کے ساتھ مسئل پیش آئیں، تو ہمیں بتائیں۔

بچے

- ہمارے دفتر میں بچوں کا خیرمقدم کیا جاتا ہے لیکن اگر وہ آپ کے ساتھ نہ ہوں تو آپ کو ایک مشیر کے ساتھ بات چیت کرنے میں آسانی ہو سکتی ہے۔
- ایک مشیر کے ساتھ آپ کی ملاقات کے دوران ہم آپ کے بچوں کی دیکھ بھال نہیں کر سکتے۔ آپ کے بچے ہمیشہ آپ کی اپنی ذمہ داری ہوتے ہیں۔
- ہمارے دفتر میں بچوں کا لباس بدلنے تبدیل کرنے کی سہولت موجود ہے۔