

کلائنٹ شکایت پالیسی

مندرجہ ذیل پنسلوانیا امیگریشن رییسورس سینٹر کے ساتھ کوئی شکایت دائر کرنے کے حق کی وضاحت کرتا ہے (PIRC)۔ آپ کو ایک شکایت دائر کرنے کا حق ہے اگر آپ کو یقین ہے کہ PIRC نے آپ کو مدد فراہم کرنے کے لئے غلط تردید کی ہے یا اگر آپ کو یقین ہے کہ ہم نے آپ کو مؤثر امداد فراہم نہیں کی ہے۔ اگر آپ ایک تحریری شکایت فراہم کرنے سے قاصر ہیں، تو آپ اس کی بجائے اپنی شکایت کے لئے کسی شخص یا ٹیلی فون پر بیان کر سکتے ہیں، یا ہم آپ کو تحریری شکایت کرنے میں مدد کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو PIRC کے کلائنٹ کی شکایات کی پالیسی کے بارے میں اضافی معلومات کی ضرورت ہو تو، ہم آپ کو اس معلومات کو فراہم کر کے خوش ہوں گے۔

ایک PIRC کلائنٹ کے طور پر آپ کے حقوق

- 1- تمام گاہکوں کو احترام اور وقار کے ساتھ برتاؤ کئے جانے کا حق ہے۔ یہ انسانی عظمت کی حفاظت اور فروغ دینے کے لئے مقرر کیا جائے گا اور انفرادی وقار کے لئے احترام۔
- 2- ہر کلائنٹ کو اس کی/اس کی نسل، مذہب، جنسی، نسلی نژاد، عمر، معذوری، معذوری حالت، یا قانونی حیثیت کی ڈگری کے بغیر اپنی ضروریات کے مطابق خدمات حاصل کرنے کا حق ہے۔
- 3- ہر کلائنٹ کو ایک وکیل، ذاتی معالج، یا مذہبی پیشواؤں کے ساتھ خفیہ مواصلات کا حق برقرار رکھنا ہوگا۔
- 4- کوئی کلائنٹ کبھی نظر انداز یا جنسی، جسمانی، زبانی، یا دوسری صورت میں زیادتی کا شکار نہیں بنایا جائے گا۔
- 5- ہر کلائنٹ کو اپنے مذہبی عقائد کا اظہار کرنے کا حق حاصل ہوگا۔
- 6- ہر کلائنٹ کو فوری طور پر، قابل، مناسب خدمات فراہم کیے جانے کا حق ہے۔
- 7- ہر کلائنٹ کے ریکارڈ کو خفیہ رکھا جائے گا۔
- 8- ہر کلائنٹ کے پاس گاہکوں کے ان بیان کردہ حقوق کی کسی بھی مبینہ خلاف ورزی کے حوالے سے شکایات کا دعویٰ کرنے کا حق ہے، یا اس کے بعد قانونی طور پر عطا کئے گئے حقوق۔
- 9- کبھی کسی بھی کلائنٹ کے خلاف جوابی کارروائی نہیں کی جائے گی، یا اس کے تابع یا جزوی طور پر کسی منفی حالات یا خدمات کو حقائق ہونے کی وجہ سے اس سیکشن میں بیان کیا گیا ہے۔
- 10- گاہک اپنے ریکارڈ کا جائزہ لینے اور یا ان کے وکیل یا دوسروں کو ایسا کرنے کی اجازت دے سکتے ہیں۔

شکایت دائر کرنے کا طریقہ

اگر آپ پہلے سے ہی PIRC کے ایک کلائنٹ ہیں، یا PIRC کے ایک پرو باونو وکیل کے کلائنٹ، یا اگر آپ صرف ہماری مدد کے لئے پوچھ رہے ہیں، آپ ہماری خدمات کے ساتھ ناخوش ہیں تو آپ کو ایک تحریری شکایت دائر کرنے کا حق ہے۔ آپ کے عمل کے ذریعے آپ کے ساتھ آپ کی پسند کے ایک عملے کا شخص درخواست کر سکتا ہے۔

1- آپ کی عملے کے شخص یا پرو بانو اٹارنی ملوث کر کے کسی بھی شکایت/مسئلہ پر بحث کرنے کے لئے حوصلہ افزائی کی جاتی ہے۔ بہت سی شکایات کلانٹ اور عملے کے شخص/ملوث اٹارنی کے درمیان بات چیت میں فوری طور پر حل کی جا سکتی ہے اور دونوں جماعتوں کے درمیان کی جانے والی بات چیت سے تسلی بخش انداز میں اس سطح پر شکایت/مسئلہ کا حل نکال لیا جاتا ہے۔ کوئی مزید کارروائی، تحریری رپورٹوں سمیت، ضروری ہے۔

دوسرا مرحلہ

1- دونوں پارٹیوں کے کسی معاہدے کی عدم موجودگی میں، آپ شکایت فارم مکمل کر کے ایک تحریری رسمی شکایت کے ساتھ اگلے قدم پر آگے بڑھ سکتے ہیں یا انتظام شدہ اٹارنی/تارکین وطن سے بچنے والے منصوبے کو مخاطب کر کے ایک خط لکھ کر:

وکیل کا انتظام (MAISP)

امیگرینٹ سروائیور منصوبہ
پنسلوانیا امیگریشن ریسورس سینٹر
پوسٹ بکس 20339
پارک، PA 17402

اگر آپ ہمیں ایک تحریری شکایت نہیں دے سکتے، تو آپ ہمیں اپنی شکایات (جیسے ٹیلی فون، ذاتی طور پر یا آڈیو ٹیپ کی شکل میں) دے سکتے ہیں یا آپ اپنی شکایات لکھنے میں مدد کرنے کے لیے ہم سے پوچھ سکیں گے۔ منیجنگ اٹارنی/امیگرینٹ سروائیور منصوبہ (MAISP) حقائق کا جائزہ لیں گے اور ملوث تمام جماعتوں کے ساتھ شکایات پر بات کریں گے۔ ایک تحریری جواب، بشمول کارروائی کی ایک آؤٹ لائن، آپ کے لئے MAISP کی طرف سے فراہم کیا جائے گا اس شکایت کے دائرے کے چودہ (14) دن کے اندر اگرچہ اپیل نہ کی گئی ہو۔

2- اس شکایت کو چودہ (14) دن کے اندر مکمل طور پر حل ہونا ہے۔

تیسرا مرحلہ

1- اگر آپ MAISP کے جواب سے مطمئن نہیں ہیں تو، آپ، پانچ (5) کام کے دنوں کے اندر، MAISP کے فیصلے پر اپیل کریں اور اگلے مرحلے پر آگے بڑھیں، تحریری طور پر، اصل شکایت، اور MAISP کے جواب کے ساتھ، ایگزیکٹو ڈائریکٹر (ED):

مریم سٹودز انسکی، ایگزیکٹو ڈائریکٹر
پنسلوانیا امیگریشن ریسورس سینٹر
پوسٹ بکس 20339
پارک، PA 17402

2- ED جمع کردہ تمام مواد کا جائزہ لیں گے، کسی بھی تحقیقات کی ضرورت ہوتی ہے، بشمول شکایات اور دیگر اہلکاروں میں شامل تمام جماعتوں کے انٹرویو کے ساتھ مکمل طور پر آگاہ ہو جاتے ہیں۔

3- ED کلانٹ کو اپنے فیصلے سے اس تاریخ سے پانچ (5) دنوں کے اندر لکھ کر مطلع کر دیں گے/گی جس سے وہ تحریری شکایات موصول ہوئی ہیں۔

4- ED کا فیصلہ حتمی ہوگا۔

5- مثال کے طور پر کہ MAISP یا ED شکایت کا موضوع ہے، فیصلہ سازی اتھارٹی تفویض کی جائے گی۔

چوتھا مرحلہ

1- اگر آپ کی شکایت نہیں حل ہو رہی ہے تو آپ مزید مدد کے لیے "متاثرین" کے لیے PCCD کے دفتر سے رابطہ کر سکتے ہیں:

محترمہ کیتھی بکلی

مینجر، متاثرین کی خدمات کا پروگرام
متاثرین کی خدمات کا دفتر
جرم اور خطا پر کمیشن
پوسٹ باکس 1167
بیرسبرگ، پنسلوانیا 1167-17108

265-8724 (717)
(717) 772-4331 (فیکس)
ای میل: kabuckley@pa.gov

اگر آپ کو اس پالیسی کے تحت اپنے حقوق کے بارے میں مزید معلومات درکار ہوں تو براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔

مقصد کا بیان:

مشن: PIRC، ایک غیر منافع بخش تنظیم جو انصاف کی برابری کی بنیادوں پر رسائی کے عقیدے پر قائم ہوئی، ریاست ہائے متحدہ امریکہ میں آزادی اور موقع کے لئے تارکین وطن کے حقوق کی حفاظت کے لئے کام کرتی ہے اور سب سے زیادہ کمزور تارکین وطن کی زندگی کو بچانے اور ان کے خاندانوں کے لئے۔ PIRC مفت فراہم کرتا ہے، مؤثر قانونی نمائندگی، قانونی خدمات، قانونی مشاورت، تعلیم، اور وکالت تارکین وطن ان کی قانونی حیثیت حاصل کرنے یا حفاظت کرنے میں مدد کرنے کے لئے۔

PIRC کا خیال ہے کہ تمام افراد احترام اور وقار کے ساتھ سلوک کئے جانے کا حق رکھتے ہیں، اور یہ کہ PIRC کی طرف سے پیش کردہ ہر متاثرہ کو ان کی قانونی اور وکالت کی خدمات میں شرکت کی اپنی سطح کا انتخاب کرنے کی صلاحیت ہو گی۔