

BAR STANDARDS BOARD

REGULATING BARRISTERS

آپ کو اپنے ہجرت اور پناہ کے مسائل کے تعلق سے مدد کی ضرورت ہے؟ آپ کو جسے جاننے کی ضرورت ہے

اگر آپ اپنے ہجرت یا پناہ کے مسئلہ کے تعلق سے قانونی مدد کی تلاش میں ہیں تو یہ رہنما آپ کے لیے ہے۔ یہ تشریح کرے گا:

- آپ کے ہجرت/پناہ کے مسائل کے تعلق سے آپ کی امداد کر سکنے والے مختلف قسم کے لوگوں یا تنظیموں کے بارے میں،
- کہ آپ اپنے کیس کے لیے بہترین کا انتخاب کیسے کریں،
- جب آپ انہیں اجرت پر رکھ لیں، تو آپ کو ان سے کیا امید کرنی چاہئے؛ اور
- اگر کچھ گڑ بڑ ہو جائے تو آپ کیا کر سکتے ہیں۔

کون مدد کر سکتا ہے؟

مختلف قسم کے لوگ یا تنظیمیں آپ کے کیس کے متعلق آپ کو مشورہ دے سکتیں یا آپ کی نمائندگی کر سکتی ہیں۔ انہیں 'فراہم کنندہ' کے طور پر جانا جاتا ہے۔ 'فراہم کنندہ' ایک مشیر یا وکیل ہوتا ہے جسے برطانیہ میں عوام کو ہجرت کے تعلق سے مشورہ اور خدمات پیش کرنے کی اجازت حاصل ہوتی ہے۔

آپ کو اجازت ہے کہ آپ اپنے کیس میں معاونت کے لیے سرے سے کسی فراہم کنندہ کو اجرت پر ہی نہ رکھیں۔ اس رہنما کا مقصد آپ کی اس صورت میں مدد کرنا ہے اگر آپ کی یہ چاہت ہو کہ آپ کے کیس میں کوئی دیگر شخص آپ کی مدد کرے۔ نیچے مختلف قسم کے فراہم کنندگان کی فہرست دی جا رہی ہے جس سے آپ کو اپنے لیے بہترین کا انتخاب کرنے میں مدد ملے گی۔

اصطلاحات کی تشریح	وہ کیا کرتے ہیں	فراہم کنندہ کی قسم
<ul style="list-style-type: none"> • درخواستیں وہ فارم ہوتے ہیں جنہیں آپ برطانیہ میں قیام کے اپنے حق کے متعلق کچھ کرنے کا مطالبہ کرنے، مثال کے طور پر، پناہ طلب کرنا، کے لیے پر کرتے ہیں۔ • نمائندگی وہاں ہوتی ہے جہاں فراہم کنندہ آپ کی ان دستاویزات کی تیاری میں مدد کرتا ہے جن کی آپ کو ضرورت ہوتی ہے اور آپ کی جانب سے کیس بناتا ہے۔ • ٹریبونل وہ جگہ ہوتی ہے جہاں جج آپ کے کیس کے تعلق سے فیصلہ کرتا ہے۔ • او آئی ایس سی کے ذریعہ ریگولیت کیے جانے کا مطلب ہے کہ او آئی ایس سی نے کچھ قوانین طے کر رکھے ہیں ہجرت کے مشیروں کو جن کی اتباع کرنی پڑتی ہے تا کہ یہ یقینی ہو سکے کہ وہ اچھا کام کرتے اور آپ کے بہترین مفاد میں کام کرتے ہیں۔ 	<ul style="list-style-type: none"> • ہجرت کے مشیر آپ کو ہجرت کے قوانین کے تعلق سے مشورے دے سکتے ہیں۔ • کچھ لوگ محض سادہ درخواستوں سے مشورہ اور امداد دے سکتے ہیں۔ • دیگر مزید پیچیدہ درخواستیں کر سکتے اور ٹریبونل میں آپ کی نمائندگی کر سکتے ہیں۔ • اجرت پر رکھنے سے پہلے آپ کو ہمیشہ اس بات کی جانچ کر لینی چاہئے کہ آپ کے مشیر کو کون سا کام کرنے کی اجازت ہے۔ • ہجرت کے مشیروں کو ہجرت خدمات کے کمشنر کی آفس (او آئی ایس سی)۔ او آئی ایس سی مشیروں کے ذریعہ ریگولیت کیا جاتا ہے۔ • ہجرت کے مشیروں کا، درپیش کام کی نوعیت اور پیچیدگی کی بنیاد پر، تین مختلف سطحوں پر رجسٹریشن ہوتا ہے (کام کرنے کی اجازت ہوتی ہے)۔ 	<p>ہجرت کے مشیر</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • برطانیہ میں تین اصل قسم کے وکیل ہیں جو ہجرت کے معاملات میں مدد کر سکتے ہیں – سالیسٹرس، بیرسٹرس اور چارٹرڈ لیگل ایگزیکٹوز • آپ کو کس قسم کے وکیل کی ضرورت ہو گی اس کا انحصار کیس اور کیے جانے والے کام پر منحصر ہے۔ <p>ہم مختلف قسم کے وکیلوں کے متعلق ذیل میں مزید تشریح کر رہے ہیں:</p>	وکلاء
	وکیل کی قسم	ریگولیشن – انہیں کس کے ذریعہ ریگولیٹ کیا جاتا ہے؟
سالیسٹرس	<ul style="list-style-type: none"> • سالیسٹرس قانونی مشورہ آپ کو براست راست دیتے ہیں۔ • وہ آپ سے ملاقات کریں گے، آپ کے کیس کو سمجھیں گے، سارا کاغذی کام کریں گے اور دیگر شامل افراد کے ساتھ مواصلت کریں گے۔ • کچھ سالیسٹرس عدالت میں پیش ہو سکتے ہیں، مگر دیگر اکثر و بیشتر عدالت میں جانے کے لیے اپنے موکل کی جانب سے بیرسٹر کو اجرت پر رکھتے ہیں۔ 	<ul style="list-style-type: none"> • سالیسٹرس کو سالیسٹرس ریگولیشن اتھارٹی (ایس آر اے) کے ذریعہ ریگولیٹ کیا جاتا ہے جس کا مطلب ہے کہ کچھ قوانین ہیں جن کی یہ یقینی بنانے کے لیے سالیسٹرس کو اتباع کرنی پڑتی ہے کہ وہ اچھا کام کرتے اور آپ کے بہترین مفاد میں کام کرتے ہیں۔
بیرسٹرس	<ul style="list-style-type: none"> • بیرسٹرس کچھ وہی کام کر سکتے ہیں جو سالیسٹرس کرتے ہیں، مثال کے طور پر، مشورہ دینا اور دستاویزات کا مسودہ تیار کرنا۔ • وہ عدالتوں اور ٹریبونلز میں آپ کی نمائندگی بھی کر سکتے ہیں۔ • بیرسٹرس عام طور پر کیس کے مزید پیش رفت والے مرحلہ پر یا کیس کے پیچیدہ ہونے کی صورت میں شامل ہوتے ہیں۔ 	<ul style="list-style-type: none"> • بیرسٹرس کو بار اسٹینڈرڈس بورڈ (بی ایس بی) کے ذریعہ ریگولیٹ کیا جاتا ہے جس کا مطلب ہے کہ کچھ قوانین ہیں جن کی یہ یقینی بنانے کے لیے بیرسٹرس کو اتباع کرنی پڑتی ہے کہ وہ اچھا کام کرتے اور آپ کے بہترین مفاد میں کام کرتے ہیں۔
چارٹرڈ لیگل ایگزیکٹوز	<ul style="list-style-type: none"> • چارٹرڈ لیگل ایگزیکٹوز ایک سالیسٹرس جیسا ہی کام کر سکتے ہیں۔ • اگر آپ کسی سالیسٹرس فرم کو آپ کے لیے کام کرنے کی خاطر اجرت پر رکھیں گے، تو آپ کا چارٹرڈ لیگل ایگزیکٹو آپ کے لیے کچھ کام کر سکتا ہے۔ • چارٹرڈ لیگل ایگزیکٹوز سی آئی ایل ای ایکس ہجرت پیشہ ور ہونے کی درخواست بھی دے سکتے ہیں۔ اس کا مطلب ہے کہ وہ آزادانہ طور پر کام کرنے، ہجرت مشورہ فراہم کرنے اور اپنے خود کے فرموں کے توسط سے خدمات فراہم کرنے کے اہل ہیں۔ 	<ul style="list-style-type: none"> • چارٹرڈ لیگل ایگزیکٹوز کو سی آئی ایل ای ایکس ایکس ریگولیشن کے ذریعہ ریگولیٹ کیا جاتا ہے جس کا مطلب ہے کہ کچھ قوانین ہیں جن کی یہ یقینی بنانے کے لیے چارٹرڈ لیگل ایگزیکٹوز کو اتباع کرنی پڑتی ہے کہ وہ اچھا کام کرتے اور آپ کے بہترین مفاد میں کام کرتے ہیں۔

ہجرت یا پناہ کے تعلق سے قانونی مدد کے حاجت مند اکثر افراد عام طور پر پہلے کسی مشیر یا سالیسٹر کے پاس جاتے ہیں۔ اچھے مشیر/سالیسٹر کا انتخاب کرنے کے بارے میں مزید معلومات کے لیے صفحہ 3 دیکھیں۔

عدالت یا ٹریبونل کے بیرسٹرس

اگر آپ کے کیس کو عدالت یا ٹریبونل جانے کی ضرورت ہو، (مثلاً، اس وجہ سے کہ پناہ کے لیے آپ کی درخواست مسترد کر دی گئی ہے اور آپ اپیل کرنا چاہتے ہیں) تو اپنی جانب سے کیس بنانے کے لیے، آپ کو کسی شخص، جیسے کہ بیرسٹر، کی چاہت ہو سکتی ہے۔

اگر آپ سالیسٹر یا مشیر رکھ لیں، تو وہ آپ کے لیے کسی بیرسٹر کو اجرت پر رکھ سکتے ہیں (محض سطح 3 پر رجسٹر شدہ او آئی ایس سی مشیران ہی عدالت/ٹریبونل میں آپ کی نمائندگی کرنے کے لیے کسی بیرسٹر کو اجرت پر رکھ سکتے ہیں)۔ یا آپ خود ہی کسی بیرسٹر کو اجرت پر رکھ سکتے ہیں۔ اسے 'عوامی رسائی' کہا جاتا ہے۔ اگر آپ عوامی رسائی کے بیرسٹر کو اجرت پر رکھتے ہیں، تو کچھ کام آپ کو خود کرنے پڑ سکتے ہیں، جیسے کہ دستاویزات دوسروں (مثلاً عدالت) کو دینا، کیونکہ اکثر بیرسٹر اسے نہیں کر سکتے ہیں۔ آپ بیرسٹر سے ضرور معلوم کر لیں اور ان سے کہیں کہ اس بات کی وضاحت کر دیں کہ وہ کیا کر سکتے ہیں اور آپ کو کیا کرنا ہو گا۔

سارے بیرسٹر 'عوامی رسائی' نہیں ہیں۔ کسی بیرسٹر کو تلاش کرنے کا طریقہ جاننے کے لیے 'مفید رابطے' دیکھیں۔

فراہم کنندہ کے لیے ادائیگی کرنا

اکثر فراہم کنندگان آپ کی جو مدد کرتے ہیں اس کے لیے آپ پر چارج عائد کرتے ہیں، اور انہیں اپنی خود کی قیمت طے کرنے کی اجازت ہے۔ بہت سے معاملات میں، بیرسٹر کی فیسیں سالیسٹر جیسی ہوتی ہیں۔ آپ کسی کو منتخب کرنے سے قبل ایک سے زائد فراہم کنندگان سے بات کر سکتے ہیں تا کہ ان کی قیمتوں کا موازنہ کر سکیں۔ قبل اس کے کہ آپ انہیں اجرت پر رکھیں اس بات پر گفتگو کر لیں کہ آپ کو انہیں کیسے اور کب ادائیگی کرنی ہے۔

اگر آپ کے اندر قانونی مشورہ اور نمائندگی کے لیے ادائیگی کرنے کی سکت نہیں ہے، تو آپ قانونی امداد پانے کے اہل ہو سکتے ہیں۔ قانونی امداد کا مطلب ہے کہ قانونی مشورہ اور نمائندگی کے اخراجات کی تکمیل کے لیے حکومت آپ کی مدد کرتی ہے، مگر یہ امداد صرف مخصوص قسم کے معاملات کے لیے ہی ہے، جیسے کہ پناہ کے معاملات اور اپیلیں، گھریلو تشدد یا ٹریفکنگ اور حراست کے معاملات اور ضمانت کے معاملات۔ ہمیشہ اپنے فراہم کنندہ سے پوچھ لیں کہ آیا آپ قانونی امداد پا سکتے ہیں، یا آپ حکومت کی قانونی امداد ویب سائٹ پر خود سے چیک کر سکتے ہیں۔

اگر آپ قانونی امداد حاصل نہیں کر سکتے ہیں، تو کچھ او آئی ایس سی مشیران آپ کی مفت میں مدد کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ادائیگی کرنے کی سکت نہیں رکھتے ہیں تو بار پرو بونو یونٹ بھی مفت قانونی مدد فراہم کر سکتی ہے، مگر اس کے لیے ضروری ہے کہ آپ کسی مشورہ ایجنسی، جیسے کہ سٹرنس ایڈوائس یا کسی لا سینٹر، کے ذریعہ ان کے ساتھ رابطہ میں آئیں۔ آپ کی مدد کر سکنے والے مشیروں اور تنظیموں کو تلاش کرنے کے لیے صفحہ 6 پر دیے گئے 'مفید رابطے' دیکھیں۔

کسی فراہم کنندہ سے اس کے چارج کرنے کے طریقہ کے تعلق سے سوالات پوچھنے کے لیے صفحہ 4 پر 'آپ کو فراہم کنندگان سے سوال کرنے کا حق ہے' دیکھیں۔

اچھا فراہم کنندہ کا انتخاب کرنا

ایک اچھا ہجرت فراہم کنندہ کا انتخاب کرنے کے لیے ایک بہترین چیز آپ یہ کر سکتے ہیں کہ کسی ریگولٹیڈ شخص کو ہی منتخب کریں۔ ریگولٹیڈ اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ جن لوگوں کو وہ ریگولٹیڈ کرتے ہیں وہ متوقع اعلیٰ پیشہ وارانہ معیارات پر پورے اترتے ہیں۔ مثال کے طور پر، فراہم کنندگان لازمی طور پر:

- آپ کے ساتھ ایماندار ہوں،
- آپ کے بہترین مفاد میں کام کریں؛ اور
- ہجرت قانون اور عمل کے تعلق سے اپنی معلومات آپ کو ڈیٹ رکھیں۔

او آئی ایس سی مشیران، سالیسٹرس، بیرسٹرس اور چارٹرڈ لیگل ایگزیکٹوز کو ریگولٹیڈ کرنے والے رسمی اداروں کے ذریعہ طے کیے گئے اصولوں کی اتباع کرنی پڑتی ہے۔ کچھ گزبڑی ہونے کی صورت میں ریگولیشن آپ کو تحفظ عطا کرتا ہے۔ ممکن ہے ریگولٹیڈ نہ کیے گئے افراد کو ہجرت کے قانون اور عمل کا انتہائی کم یا بالکل ہی علم نہ ہو۔

ایسا احساس مت کریں کہ آپ کو فراہم کنندہ کا استعمال کرنے کی صرف اس وجہ سے ضرورت ہے کہ آپ کے کسی جاننے والے نے اس کی تجویز دی ہے۔ ایسے فراہم کنندہ کا انتخاب کریں جو ریگولیٹڈ، پیشہ ور ہو اور آپ کے معاملہ کو سنجیدگی سے لیتا ہو۔

اگر آپ پریقین نہیں ہیں کہ مدد کرنے کے لیے بہترین شخص کون ہے، تو کسی مشورہ ایجنسی (ایک آزاد تنظیم جسے خیراتوں یا حکومت کے ذریعہ مالیات کی فراہمی کی جاتی ہے) کے پاس جائیں، یا کچھ فراہم کنندگان سے براہ راست بات کر کے دیکھیں کہ آیا وہ آپ کے مسئلہ میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ کچھ فراہم کنندگان پہلی بار آپ سے مفت میں ملیں گے، مگر کچھ آپ کو اس کے لیے چارج کر سکتے ہیں، تو پہلے ان سے معلوم کر لیں۔

فراہم کنندہ کو تلاش کرنے کے لیے صفحہ 6 پر 'مفید رابطے' دیکھیں۔

آپ کو فراہم کنندگان سے سوال کرنے کا حق ہے

فراہم کنندگان سے اتنے سوالات پوچھیں جتنی آپ کو ضرورت ہو یہاں تک کہ آپ اپنے اختیارات، ادائیگی کے انتظامات اور دیگر جو کچھ آپ جاننا چاہتے ہیں اسے مکمل طور پر سمجھ لیں۔ اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ کے پاس یہ فیصلہ کرنے کے لیے کافی معلومات ہیں کہ آپ کے لیے درست فراہم کنندہ کون ہے۔ آپ پوچھ سکتے ہیں:

1. آپ کو کون ریگولیٹ کرتا ہے؟ آپ کے فراہم کنندہ کو لازمی طور پر ریگولیٹ کیا جائے۔ او آئی ایس سی، سی آئی ایل ای ایکس، سالیسٹرس ریگولیشن اتھارٹی (اس آر اے) یا بار اسٹینڈرڈس بورڈ (بے ایس بی) کے ذریعہ۔

2. کیا میں اپنی قانونی خدمت کی لاگت سے قانونی امداد یا دیگر مدد حاصل کر سکتا ہوں؟ ایک اچھا فراہم کنندہ چیک کرے گا کہ آیا آپ قانونی امداد پا سکتے ہیں اور اس کے تعلق سے آپ سے بات چیت کرے گا۔ آپ کو موصول ہونے والی خدمت کی کوالٹی پر اس بات سے کوئی فرق نہیں پڑنا چاہئے کہ آیا آپ بذات خود ادائیگی کر رہے ہیں یا قانونی امداد پا رہے ہیں۔ (اگر آپ 'عوامی رسائی' بیرسٹر اجرت پر رکھتے ہیں، تو آپ قانونی امداد کے لیے درخواست نہیں دے سکتے ہیں۔)

3. آپ کس طرح سے چارج کرتے اور اپنی خدمت کی لاگت لگاتے ہیں؟ کچھ فراہم کنندگان اپنے کام کے لیے گھنٹہ وار شرح چارج کرتے ہیں، دیگر متعین فیس چارج کرتے ہیں، مثال کے طور پر، درخواست کرنے یا عدالت میں آپ کی نمائندگی کرنے کے لیے۔ آپ اپنے فراہم کنندہ سے یہ پوچھ سکتے ہیں کہ آیا آپ قسطوں میں ادائیگی کر سکتے ہیں (بل کی ادائیگی ایک مدت کے اندر مراحل میں کریں)۔ اگرچہ کہ ہر ایک اس کی اجازت نہیں دے گا۔

4. میرا حتمی بل کیا ہو گا؟ کیا کوئی اضافی لاگتیں ہوں گی؟ ایک اچھا فراہم کنندہ اس بات کی وضاحت کے ساتھ تشریح کرے گا کہ آپ کو کیسے، کب اور کس چیز کے لیے چارج کیا جائے گا۔ آپ کو صرف اس کام کے لیے ادائیگی کرنی چاہئے جس سے آپ نے اتفاق کیا ہے۔ اگر آپ کا فراہم کنندہ چاہتا ہے کہ آپ مزید ادائیگی کریں، تو اسے یہ ضرور دکھلانا ہو گا کہ ادائیگی کس چیز کے لیے ہے۔ آپ انہیں جو بھی ادائیگی کرتے ہیں ہر ایک کے لیے رسید کا مطالبہ کریں۔ آپ کو اپنے بل کو چنوتی دینے یا اس کی شکایت کرنے کا حق حاصل ہے۔

5. مجھے آپ سے کتنی بار معلومات ملیں گی اور آپ مجھ سے کیسے رابطہ کریں گے؟ میں آپ سے کیسے رابطہ کر سکتا ہوں؟ ایک اچھا فراہم کنندہ آپ کو بتلانے کا کہ وہ کب اور کتنی بار آپ سے رابطہ کرے گا، اور آپ کے کیس کے ہر مرحلہ پر آپ کو اپ ڈیٹ کرتا رہے گا۔ لیکن اگر کچھ وقت کے لیے آپ کو ان سے کچھ پتہ نہ چلے، تو پریشان ہونے کی کوئی بات نہیں ہے۔ اس کا بس یہی مطلب ہو سکتا ہے کہ آپ کے کیس میں کوئی اپ ڈیٹ نہیں ہے۔

آپ کے فراہم کنندہ کے ساتھ کام شروع کرنا

آپ کو اپنے فراہم کنندہ کے ساتھ شروعات سے ہی کھلا ہوا اور ایماندار ہونا چاہئے۔ آپ کی مناسب طور پر مدد کرنے کے لیے، ضروری ہے کہ انہیں آپ کے کیس سے متعلق ہو سکنے والی کسی بھی چیز کا علم ہو۔ یاد رکھیں: آپ اپنے فراہم کنندہ کو جو بھی چیز بتلائیں اسے اس کو لازمی طور پر صیغہ راز میں رکھنا چاہئے۔ نیز، اپنے فراہم کنندہ سے پوچھیں کہ انہیں آپ سے کن دستاویزات کی ضرورت ہے۔ اس سے آپ کے کیس میں مسائل یا تاخیروں سے بچنے میں مدد ملے گی۔

جب وہ آپ کے لیے کام کرنا شروع کر دیں، تو آپ کے فراہم کنندہ کو آپ کو لازمی طور پر کلیدی معلومات دینی چاہئیں، جیسے کہ:

- جو کام کرنے کے لیے انہوں نے اتفاق کیا ہے،
- آپ کو کیسے اور کب ادائیگی کرنی ہو گی؛ اور
- اگر آپ ان کی خدمت سے خوش نہیں ہیں تو کیسے شکایت کریں۔

اکثر یہ چیزیں ایک خط میں ہوتی ہیں۔ بیرسٹرس اور او آئی ایس سی مشیران لازمی طور پر آپ کو ایک خط بھیجیں گے، مگر سالیسٹرس یہ معلومات دوسرے طریقہ پر فراہم کر سکتے ہیں۔ آپ کو حق ہے کہ آپ اس مشورہ کے بشمول جسے وہ آپ کو دیتے ہیں اپنے کیس سے متعلق سارے دستاویزات کی نقلیں طلب کریں (اگرچہ کہ کچھ اس کے لیے آپ کو چارج کر سکتے ہیں)۔

ایک اچھا فراہم کنندہ:

- ✓ باادب اور سمجھنے والا بھی ہو گا
- ✓ آپ کے کیس کے بارے میں متعلقہ سوالات بھی کرے گا اور آپ کی بات بھی سنے گا
- ✓ آپ کے اختیارات کی تشریح بھی کرے گا اور آپ کی اپنے خود کے فیصلے کرنے میں مدد بھی کرے گا
- ✓ ہر مرحلہ پر کیا ہو رہا ہے اسے سمجھنے میں آپ کی مدد بھی کرے گا اور آپ کو عمل میں شریک بھی کرے گا
- ✓ لیے گئے کسی بھی فیصلہ، اس کا آپ کے لیے کیا مطلب ہے اور کسی آئندہ اقدامات کی تشریح بھی کرے گا
- ✓ آپ کو خطوط، دستاویزات اور اس نے آپ کے لیے جو درخواستیں کی ہیں ان کی نقلیں بھی دے گا۔

اس فراہم کنندہ پر یقین مت کریں جو یہ کہتا ہو کہ وہ آپ کے کیس کے نتیجہ کو متاثر کر دے گا یا آپ کو خاص برتاؤ دلوائے گا۔

اگر میں خراب خدمت پا رہا ہوں تو؟

کبھی کبھار یہ جاننا مشکل ہوتا ہے کہ آپ خراب خدمت پا رہے ہیں۔ فیصلہ کرنے میں آپ کی مدد کرنے کے لیے، خود سے پوچھیں:

- کیا میرا فراہم کنندہ میرے لیے بہترین چیز کا مشورہ دے رہا اور کر رہا ہے؟
- کیا میرا فراہم کنندہ مجھے کسی ایسی چیز میں دھکیل رہا یا اس کا قائل کرنے کی کوشش کر رہا ہے جو درست نہیں محسوس ہوتی ہے؟
- کیا میں بہت زیادہ پیسہ ادا کر رہا ہوں جبکہ لگ رہا ہے کہ میرا کیس آگے نہیں بڑھ رہا ہے؟

اچھی خدمت کا تعلق ہمیشہ قیمت سے نہیں ہوتا ہے۔ بہت سی تنظیمیں اچھے معیار کے مشورے مفت میں فراہم کرتی ہیں، اور صرف زیادہ ادائیگی کرنے کی وجہ سے ضروری نہیں ہے کہ آپ بہتر خدمت موصول کر رہے ہیں۔ اگر آپ خود کو ملنے والی خدمت سے ناخوش ہیں، تو آپ یہ کر سکتے ہیں:

- **شکایت کریں۔** آپ کو اپنے فراہم کنندہ کے ساتھ کسی بھی مسئلہ کے تعلق سے شکایت کرنے کا حق ہے، اگرچہ کہ آپ قانونی امداد موصول کر رہے ہیں۔ آپ کئی اسباب کی بنا پر شکایت کر سکتے ہیں، مثال کے طور پر اگر آپ کا فراہم کنندہ آپ کو ناقص مشورہ اور/یا خدمت دے رہا ہے، یا اگر وہ غیر معقول فیسیں چارج کر رہا ہے یا اس کام کے لیے فیسیں لے رہا ہے جو اس نے نہیں کیا ہے۔

اگر آپ کسی بیرسٹر یا سالیسٹر کے بارے میں شکایت کرنا چاہتے ہیں، تو آپ لازمی طور پر:

- ان سے براہ راست شکایت کریں اور آپ کا جواب دینے کے لیے ان کے پاس آٹھ ہفتہ ہوتا ہے
- اگر آپ کو کوئی جواب نہ ملے یا آپ اس سے خوش نہیں ہیں، تو آپ قانونی تفتیش کار سے ان کی ویب سائٹ پر جا کر یا 0300 555 0333 پر کال کر کے شکایت کر سکتے ہیں۔

او آئی ایس سی مشیر کے بارے میں شکایت کرنے کے لیے، او آئی ایس سی سے براہ راست ان کی ویب سائٹ کے ذریعہ یا 0345 000 0046 پر کال کر کے شکایت کریں۔

اگر آپ کسی ایسے شخص کو مشورہ دیتا ہوا پائین جو ریگولٹیڈ نہیں ہے، تو آپ اس کے بارے میں او آئی ایس سی کو رپورٹ بھی کر سکتے ہیں۔

- **اپنا فراہم کنندہ بدل دیں۔** اگر آپ چاہیں تو اپنا فراہم کنندہ تبدیل کر دیں، اگرچہ کہ ہو سکتا ہے کہ اس میں اضافی لاگت اور وقت لگے کیونکہ کسی نئے فراہم کنندہ کو لازمی طور پر اجرت پر رکھنا پڑے گا اور اسے آپ کے کیس کی معلومات لینی پڑیں گی۔ قبل اس کے کہ آپ کا فراہم کنندہ آپ کے دستاویزات آپ کے نئے فراہم کنندہ کو ریلیز کرے ہو سکتا ہے کہ آپ کو اسے اس کام کے لیے ادائیگی کرنی پڑے جو اس نے پہلے ہی کر رکھا ہے۔

اگر آپ قانونی امداد موصول کر رہے ہیں مگر اپنا فراہم کنندہ تبدیل کرنا چاہتے ہیں، تو نئے فراہم کنندہ سے اپنا معاملہ کرنے کے لیے آپ کو اپنے موجودہ فراہم کنندہ کے بارے میں رسمی شکایت کرنی پڑ سکتی ہے۔ مخصوص قسم کے معاملات میں – مگر سبھی میں نہیں، اس کی ضرورت ہوتی ہے۔ اس بات کو اپنے فراہم کنندہ سے معلوم کر لیں جب وہ انہیں اجرت پر رکھتے ہیں۔