

سکالٹس لیگل ایڈ بورڈ کے بارے میں شکایات اور اظہارِ خیال

ہم اپنی سروسز کے بارے میں آپ کے نظریات جاننا چاہتے ہیں۔ ہم چاہتے ہیں کہ آپ ہمیں بتائیں؛

- جب ہم نے کوئی کام احسن طریقے سے کیا ہو
- کسی بھی ایسے کام کے متعلق جو آپ کے خیال میں ہم بہتر کر سکتے تھے، اور
- جب ہر کام غلط ہو رہا ہو۔

لیگل ایڈ سسٹم کو بہتر بناتے رہنا ہمارے لیے بہت ضروری ہے اور آپ کے نظریات و تجربات ایسا کرنے میں ہماری مدد کر سکتے ہیں۔

ہم سے رابطہ کریں

ہماری لیگل ایڈہیلپ لائن (قانونی مدد کیلئے مددگار فون لائن) کو **0845 122 8686** پر فون کریں
(یہ لائن صبح سات بجے تا رات کیا رہ بجے تک ساتوں دن کھلی ہوتی ہے)
ہماری ویب سائٹ ملاحظہ فرمائیں **www.slab.org.uk**۔

ہماری ویب سائٹ پر ہماری سروس کے معیار کی تفصیلات بھی موجود ہیں۔

ہمارا ٹیلیفون نمبر: **0131 226 7061** ہے۔ BT ٹیکسٹ ڈائریکٹ سے بھی کالیں وصول کی جاتی ہیں۔
ہماری پتہ ہے: 44 Drumsheugh Gardens, Edinburgh EH3 7YR۔

ہماری ای میل کا پتہ general@slab.org.uk ہے۔

ہم براہ راست لیگل ایڈ فراہم نہیں کرتے یہ وکیلوں کے ذریعے کی جاتی ہے۔
ہم صرف لیگل ایڈ کا نظام چلاتے ہیں۔

دیگر مفید رابطے

اپنے مقامی 'سٹیزن ایڈوائس ہیور' کے بارے میں معلوم کرنے کے لیے براہ مہربانی 'ہیلو ہیجز' میں دیکھیں یا
سٹیزن ایڈوائس سکاٹ لینڈ کی ویب سائٹ (www.cas.org.uk) ملاحظہ کریں۔

ہمارے معلوماتی کتابچے

- سول لیگل ایڈ کے بارے میں ایک رہنما کتابچہ
- سول لیگل ایڈ - درخواست کنندگان کیلئے معلومات
- سول لیگل ایڈ - آپ کو کتنی رقم ادا کرنی پڑ سکتی ہے
- سول لیگل ایڈ مقدمات میں مخالف فریقین کے لیے رہنمائی
- بچوں کیلئے لیگل ایڈ
- کریمنل (فوجداری مقدمات کے لیے) لیگل ایڈ کے بارے میں رہنمائی
- سکاٹش لیگل ایڈ بورڈ کے متعلق شکایات اور آراء
- معلومات تک رسائی

1 فہرست مضامین

1. آپ ہمارے پاس کس بارے میں شکایت کر سکتے ہیں
2. آپ ہم سے کیا توقع کر سکتے ہیں
3. ہم شکایات کے ساتھ کیسے نپٹتے ہیں
4. شکایات کے ساتھ نپٹنے میں کتنا عرصہ لگتا ہے
5. کاموں کو ٹھیک طرح سے چلانا
6. آپ کس کے پاس شکایت کر سکتے ہیں
7. شکایت کیسے کی جاتی ہے
8. اگر آپ کا خیال ہو کہ بورڈ میں کسی نے بھی آپ کا اطمینان بخش جواب نہیں دیا
9. آپ کو چاہیے کہ ہمارے فیصلے پر دوبارہ غور کرنے کی گزارش کرنے کے لیے ہمارے ہاں شکایت کرنے کا طریقہ کار استعمال نہ کریں
10. قانونی (لیگل) پیشے اور عدالتوں کے بارے میں ہونے والی شکایات کے ساتھ نپٹنے والی دیگر تنظیمیں
11. دیگر اظہار خیال
12. لیگل ایڈ کے بارے میں معلومات
13. ہم ان معلومات کو کیسے استعمال کرتے ہیں۔

1. آپ ہمارے پاس کس بارے میں شکایت کر سکتے ہیں

ہمارے ہاں شکایت کرنے کا طریقہ کار ان شکایات کے ساتھ نپٹنے کے لیے جو ہماری طرف سے کیے گئے کام کے متعلق ہوں، اس میں یہ سب شامل ہے، مثال کے طور پر:

- ہمارے عملے کے بارے میں شکایات، جس کا مطلب ہے کہ شاید آپ محسوس کرتے ہوں کہ جس فرد سے آپ نے ہمارے دفتر میں، ٹیلیفون پر بات کی تھی یا جس نے آپ کے خط کے جواب میں آپ کو لکھا وہ غیر مددگار اور گستاخانہ (غیر مہذب) انداز سے لکھا گیا
- جو سروسز ہم فراہم کرتے ہیں ان کے بارے میں شکایات، شاید آپ محسوس کرتے ہوں کہ ہم نے بہت سست روی یا نااہلی کا ثبوت دیا ہے یا ہم نے آپ کو غلط اور مبہم (غیر واضح معلومات) فراہم کیں۔

اس میں یہ سب شامل نہیں ہے:

- ہمیں اس بارے میں درخواست کرنا کہ ہم لیگل ایڈ کے لیے دی گئی درخواستوں پر اپنے فیصلے پر دوبارہ غور کریں (اس کے لیے سیکشن 9 ملاحظہ کریں)
- سالیسٹروں (وکیلوں)، ایڈووکیٹس یا عدالتوں کے بارے میں شکایات (اس کے لیے سیکشن 10 ملاحظہ کریں)

2. آپ ہم سے کیا توقع کر سکتے ہیں

جس قدر ہم سے ہو سکے ہم درج ذیل باتوں کو پیش نظر رکھتے ہوئے آپ کو بہتر سے بہتر سروس فراہم کرنا چاہتے ہیں:

- ہمیشہ آپ کے ساتھ عزت و احترام کا سلوک کرتے ہوئے
- آپ کے معاملات کو دوسرے افراد سے پوشیدہ رکھنے کے آپ کے حق کی عزت کرتے ہوئے
- اگر آپ کی ”سپیشل نیڈز“ (خصوصی ضروریات) ہوں تو آپ کی مدد کرتے ہوئے
- ہمارے شائع کردہ معیار اور کارکردگی کو پورا کرنے کے لیے سخت محنت کرتے ہوئے

آپ ہماری سروس کے معیاروں کے بارے میں ہماری ویب سائٹ سے معلوم کر سکتے ہیں یا ہم سے اس کی کاپی طلب کر سکتے ہیں۔ اس کتابچے کے اگلے صفحے کے اندر کی طرف تفصیلات ملاحظہ کریں۔ مقرر کردہ ان معیاروں میں جو آپ ہم سے توقع کر سکتے ہیں، اس میں یہ بھی شامل ہے کہ مختلف مراحل پر، کسی کیس سے نپٹنے میں کتنی دیر لگتی (کتنا عرصہ لگتا) ہے۔

ہم ہر وقت ہر کام کو صحیح طور پر کرنے کی کوشش کرتے ہیں، لیکن وقتاً فوقتاً ہم سے غلطیاں بھی ہوتی ہیں یا کسی کام کو نپٹانے میں زیادہ دیر لگ جاتی ہے۔ اگر کوئی مسئلہ پیدا ہوتا ہے، تو جتنا جلدی آپ ہمیں بتائیں گے، اتنا ہی جلد ہم اس کے بارے میں کچھ کر سکیں گے۔

3. ہم شکایات کے ساتھ کیسے نپٹتے ہیں

- اگر آپ ہماری طرف سے فراہم کردہ سروس کے بارے میں شکایت کرتے ہیں تو:
- ہم اس شکایت پر جس قدر جلد ممکن ہو، ایمانداری سے، مکمل طور پر اور منصفانہ طور پر غور کریں گے
 - ہم اسے سنجیدگی سے لیں گے
 - ہم بااخلاق اور مددگار ہوں گے
 - صرف اس بنیاد پر کہ آپ نے شکایت کی تھی، ہم آپ کی لیگل ایڈ کی درخواست کے ساتھ مختلف سلوک نہیں کریں۔
 - ہم آپ کے خلاف کسی بھی وجہ سے (مثلاً آپ کے رنگ، نسل، قومیت، مذہب، عمر، جنس، جنسی اختراع، معذوری یا ازدواجی حیثیت کی بنیاد پر) امتیازی سلوک نہیں کریں گے۔

4. شکایات کے ساتھ نپٹنے میں کتنا عرصہ لگتا ہے

- ہم جس قدر جلد ممکن ہو شکایات کے ساتھ نپٹنے کی کوشش کرتے ہیں۔ اگر ہم آپ کی شکایت کے ساتھ فوری طور پر نہ نپٹ سکیں تو:
- ہم سات دنوں کے اندر اندر آپ کو بتائیں گے، کہ ہمیں آپ کی شکایت موصول ہو گئی ہے اور بورڈ کا کون شعبہ اس کے ساتھ اس کے ساتھ نپٹ رہا ہے۔
 - ہم اٹھائیس (28) دنوں کے اندر اندر آپ کو اس کے مکمل جواب کے بارے میں خط لکھیں گے
 - اگر آپ کی شکایت پر غور کرنے کے لیے ہماری طرف سے اٹھائیس (28) دنوں سے زیادہ وقت لگنے کا اندیشہ ہو، تو ہم آپ کو اس وضاحت کے ساتھ خط لکھیں گے کہ ایسا کیوں ہے اور آپ ہماری طرف سے مکمل جواب بھیجے جانے کی کب توقع کر سکتے ہیں۔
 - اگر آپ ہمیں شکایت پر دوبارہ غور کرنے کے لیے کہتے ہیں تو اس پر بھی یہی وقت لاگو ہوتا ہے۔

5. کاموں کو ٹھیک طرح سے چلانا

- جب کوئی کام غلط ہوتا ہے، ہم اسے جلد اور احسن طریقے سے ٹھیک کرنے کی کوشش کرتے ہیں۔ اگر یہ ہماری غلطی ہو تو ہم:
- اس کی ذمہ داری قبول کریں گے اور معذرت کریں گے
 - یہ وضاحت کریں گے کہ کیا غلط ہوا اور کیوں ہوا
 - جس قدر جلد ممکن ہو اسے ٹھیک کرنے کی کوشش کریں گے
 - جو سبق ہم نے آپ کی شکایت سے سیکھا ہے اسے ہماری سروس کو بہتر بنانے کے لیے استعمال کریں گے۔

6. آپ کس کے پاس شکایت کر سکتے ہیں

- اگر آپ ہماری طرف سے فراہم کردہ سروس کے بارے میں شکایت کرنا چاہتے ہوں تو اس طریقہ کار پر عمل کریں؛
- 1 سب سے پہلے اس شعبے کے منیجر سے بات کریں جس کے ساتھ آپ بات چیت کرتے رہے ہیں۔ وہ منیجر عام طور پر اس مسئلے کو فوری طور پر حل کرنے کے لیے بہتر پوزیشن میں ہوگا، اگر وہ فوری طور پر اس مسئلے کو حل نہ کر سکے، تو وہ منیجر اس پر مزید غور و خوض کرے گا اور آپ کو اٹھائیس (28) دنوں کے اندر اس کے نتائج سے آگاہ کرے گا۔
 - 2 منیجر کا نام جاننے کے لیے آپ ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کر سکتے ہیں یا ہمارے ”سولج بورڈ“ سے پوچھ سکتے ہیں۔ یا اگر آپ ہمیں خط لکھ رہے ہوں تو اپنا خط متعلقہ شعبے کے منیجر کے نام لکھیں۔
 - 2 اگر آپ اس شکایت کے نتیجے سے یا اس شکایت کے ساتھ ہمارے عملے کے برتاؤ سے خوش نہ ہوں، یا کسی وجہ سے آپ منیجر سے بات نہیں کرنا چاہتے، تو آپ متعلقہ شعبے کے ڈائریکٹر سے شکایت کر سکتے ہیں؛
 - لیگل ایڈ کی درخواست کے متعلق، جس رقم کی ادائیگی کا آپ سے مطالبہ کیا گیا ہے، یا جو رقم ہم نے آپ کو ادا کرنی ہے، کے متعلق شکایت کے لیے، ٹوم مرے (Tom Murray)، ڈائریکٹر برائے لیگل سروسز اینڈ پالیسیشنز سے رابطہ کریں۔
 - اگر آپ کو علم نہ ہو کہ کس ڈائریکٹر سے رابطہ کرنا ہے، تو براہ مہربانی چیف ایگزیکٹو کے دفتر سے رابطہ کریں، جو آپ کو متعلقہ شخص (ڈائریکٹر) کے بارے میں بتا دے گا۔
- آپ ہمیں اپنی پہلی شکایت پر دوبارہ غور کرنے کے لیے کہہ سکتے ہیں یا آپ اس میں مزید معلومات کا اضافہ کر سکتے ہیں جو آپ سمجھتے ہیں کہ ہمیں ان کے بارے میں علم ہونا چاہیے۔ ڈائریکٹر آپ کی شکایت پر غور کرے گا/گی اور اس کے نتائج کے متعلق آپ کو اٹھائیس (28) دنوں کے اندر اندر آگاہ کرے گا۔
- 3 اگر آپ ابھی تک غیر مطمئن ہوں، تو آپ ہماری چیف ایگزیکٹو، لنزی منگمری (Lindsay Montgomery) سے اپنی شکایت پر غور کرنے کی گزارش کر سکتے ہیں۔ بہتر ہے کہ آپ یہ گزارش تحریری طور پر کریں۔ تاہم، اگر آپ یہ گزارش کسی اور طرح سے بھی کرتے ہیں، تو بھی چیف ایگزیکٹو اس پر غور کرے گا/گی۔ پھر پہلے کی طرح، چیف ایگزیکٹو آپ کی طرف سے دوبارہ غور کرنے کی گزارش موصول ہونے کے اٹھائیس (28) دنوں کے اندر آپ کو اس کے نتائج سے آگاہ کرے گا/گی۔
- اگر آپ ان تمام مراحل میں سے گزر چکے ہیں لیکن جس طرح ہم نے آپ کی شکایت کے ساتھ برتاؤ کیا ہے آپ اس سے مطمئن نہیں ہیں، تو آپ سکاٹش پبلک سروسز ائبڈ سمین سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

7. شکایت کیسے کی جاتی ہے

- آپ درج ذیل طریقوں سے شکایت کر سکتے ہیں؛
- تحریری طور پر، یا ٹیلیفون پر، فیکس یا ای میل کے ذریعے، یا ذاتی طور پر حاضر ہو کر
- بی ٹی کاٹیکسٹ ڈائریکٹ استعمال کرتے ہوئے، جو سننے یا بولنے کی صلاحیت میں معذور افراد کو ٹیکسٹ فون کے استعمال سے بات چیت کرنے کا موقع فراہم کرتا ہے۔
- شکایت فارم استعمال کرتے ہوئے، آپ یہ شکایت فارم ہماری ویب سائٹ www.slab.org.uk پر حاصل کر سکتے ہیں یا ہم سے اس کی کاپی بھیجنے کے لیے کہیں۔
- ہمارے ایڈریس، ٹیلیفون نمبر، ویب سائٹ اور ای میل ایڈریس اس کتابچے کے اگلے صفحے کے اندر کی طرف دیئے گئے ہیں۔

- جب آپ اپنی شکایت درج کرواتے ہیں، تو اگر آپ ہمیں درج ذیل معلومات فراہم کر دیں تو اس شکایت کا صحیح اور جلدی جواب دینے میں آپ ہماری مدد کر سکتے ہیں:
- اپنا نام اور ایڈریس (پتہ)
 - اگر آپ نے لیگل ایڈ کے لیے درخواست دی ہو تو لیگل ایڈ کارڈیفرنس نمبر (ز)
 - اگر آپ کسی درخواست گزار کے مخالف فریق ہیں، تو درخواست دہندہ کا پورا نام اور لیگل ایڈ ریفرنس نمبر اگر آپ کو معلوم ہو۔
 - ہمارے عملے کے اس ممبر کا نام جس کے ساتھ آپ نے اس معاملے کے متعلق رابطہ کیا تھا، کوئی ایسار یفرنس نمبر جو ہم نے آپ کو جواب دیتے وقت دیا ہو۔
 - اپنے مسئلے کے متعلقہ تمام معلومات، اور یہ بھی بتائیں کہ آپ کے خیال میں ہمیں اس کے ساتھ کیسے پنپنا چاہیے۔

اپنے خط کے اوپر والے حصے میں لفظ ”شکایت“ لکھ دیں۔

اگر آپ پسند کریں، تو ہمارے پاس ایک ایسا فارم ہے جس میں بتایا گیا ہے کہ ہمیں آپ سے کون سی معلومات درکار ہیں۔ اگر آپ اس فارم کی کاپی حاصل کرنا چاہتے ہوں، تو براہ مہربانی ہمیں فون کریں یا ہمیں خط لکھیں یا آپ یہ فارم ہماری ویب سائٹ سے بھی شائع کر سکتے ہیں۔

اگر آپ ہمیں فون کرتے ہیں، ای میل یا فیکس کرتے ہیں، یا اگر آپ ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کرتے ہیں تو ہو سکتا ہے ہمیں آپ کی شناخت معلوم کرنے کے لیے آپ سے کچھ مزید سوالات پوچھنا پڑیں۔ یہ آپ کے پوشیدہ پن کی حفاظت کرنے اور اس بات کا یقین کرنے کے لیے ہے کہ ہم کسی ایسے فرد کو ذاتی معلومات فراہم نہ کر دیں جسے انہیں حاصل کرنے کا کوئی حق نہیں ہے۔

اگر آپ ہمارے دفتر میں آکر شکایت کرنا چاہتے ہوں، تو یہ بہتر (مددگار) ہو گا کہ آپ آنے سے پہلے اپنا انٹرنٹ ہوانے کے لیے ٹیلیفون کر لیں۔ اس طرح، ہم یہ انتظام کر سکتے ہیں کہ صحیح (متعلقہ) فرد کی آپ سے ملاقات ہو سکے اور اس بات کا یقین کر سکتے ہیں کہ اس شخص کے پاس صحیح فائلیں اور خطوط موجود ہوں۔ اگر ہم فوری طور پر آپ کے مسئلے کو حل نہ کر سکے تو آپ اس بات کا انتخاب کر سکتے ہیں کہ آیا ہم مسئلے کے جواب کے بارے میں آپ کو خط لکھیں یا ٹیلیفون کریں۔

اگر آپ ہمیں خط لکھتے ہیں یا ای میل کرتے ہیں، تو ہم عام طور پر آپ کو تحریری طور پر (خط کے ذریعے) جواب دیتے ہیں۔

8. اگر آپ کا خیال ہو کہ بورڈ میں کسی نے بھی آپ کا اطمینان بخش جواب نہیں دیا

اگر آپ چیف ایگزیکٹو کے جواب سے مطمئن نہیں ہیں، تو ہو سکتا ہے آپ ”سکاٹش پبلک سروسز اُمڈسمین“ کے پاس شکایت کر سکتے ہوں۔ اس سے رابطے کی تفصیلات نیچے دی گئی ہیں۔

اُمڈسمین کا دفتر پبلک اداروں کی طرف سے درج ذیل پہلوؤں میں ناکامی کے بارے میں شکایات پر غور کر سکتا ہے؛

- اس بارے میں کہ وہ اپنی سروس کیسے چلاتے ہیں
- اس بارے میں کہ وہ سروس کیسے فراہم کرتے ہیں
- جو سروس وہ فراہم کرتے ہیں اس پر غور کر سکتا ہے

اُمڈسمین آپ کی شکایت پر صرف اسی صورت میں غور کر سکتے ہیں اگر آپ کو ان اداروں کی ناکامیوں کی وجہ سے ناانصافی یا مالی مشکل کا سامنا کرنا پڑا ہو۔

جس مسئلے کے بارے میں آپ شکایت کر رہے ہوں، اس مسئلے کے بارے میں معلوم ہونے کے بارہ مہینوں کے اندر اندر آپ کو اپنی شکایت اُمڈسمین کے پاس بھیج دینی چاہیے۔ تاہم، اگر آپ بارہ مہینوں کے عرصہ کے بعد بھی درخواست دیتے ہیں تو ممکن ہے بعض مخصوص حالات کے تحت اُمڈسمین آپ کی شکایت پر غور کر سکے۔

عام طور پر اُمڈسمین صرف اسی وقت آپ کی شکایت پر غور کرے گا جب آپ اس کتابچے میں دیئے گئے شکایت کرنے کے پورے طریقہ کار کی پیروی کر چکے ہوں گے، چیف ایگزیکٹو سے رابطہ کر چکے ہوں گے اور اس کے جواب سے خوش نہیں ہوں گے۔

اُمڈسمین کا ایڈریس یہ ہے؛ سکاٹش پبلک سروسز اُمڈسمین، 4 ملویل سٹریٹ، ایڈنبرہ، ای 3 17 این ایس

(Scottish Public Services Ombudsman, 4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS)، ٹیلیفون نمبر

0800 377 7330، فیکس نمبر 0800 377 7331 ٹیکسٹ 0790 049 4372 ای میل ask@spsso.org.uk

ویب سائٹ www.spsso.org.uk

9. آپ کو چاہیے کہ ہمارے فیصلے پر دوبارہ غور کرنے کی گزارش کرنے کے لیے ہمارے ہاں شکایت کرنے کا طریقہ کار استعمال نہ کریں

ہمارا شکایت کرنے کا طریقہ کار صرف ہمارے کام کرنے کے طریقے پر شکایت کرنے کے لیے ہے۔ یہ ان پہلوؤں کے بارے میں نہیں ہے، مثال کے طور پر،

- لیگل ایڈ کے لیے دی گئی درخواستوں کے فیصلوں کے متعلق دوبارہ غور کرنے کے لیے کہنا، یا
- سالیٹروں (وکیلوں)، ایڈووکیٹس یا عدالتوں کے بارے میں شکایت کرنا۔

ان پہلوؤں کے ساتھ دیگر طریقوں سے پننا جاتا ہے۔

اگر ہم نے آپ کی لیگل ایڈ کی درخواست پر انکار کر دیا ہو

اگر ہم نے آپ کی لیگل ایڈ کی درخواست پر انکار کر دیا ہو، تو آپ ہمیں ہمارے فیصلے پر دوبارہ غور کرنے کے لیے کہہ سکتے ہیں۔ ہم اس پر دوبارہ غور کریں گے اور اس کے نتیجے کے متعلق آپ کو بتائیں گے۔ اس کے بارے میں آپ کا سالیٹر (وکیل) آپ کو طریقہ کار کے بارے میں بتا دے گا۔ آپ ہمارے ”اپیلیکیشن ڈیپارٹمنٹ (درخواستوں کے بارے میں ڈیپارٹمنٹ)“ سے فیصلے پر دوبارہ غور کرنے کی درخواست کرنے کے متعلق آپ کو مشورہ دینے کے بارے میں بھی کہہ سکتے ہیں۔

ہمارے پاس ایسے لیفٹس (اشتہارات) موجود ہیں جن میں بتایا گیا ہے کہ ہمیں کن باتوں پر غور کرنا پڑتا ہے جب ہم یہ فیصلہ کرتے ہیں کہ آیا ہمیں لیگل ایڈ منظور کرنی چاہیے یا نہیں۔ اگر آپ کے پاس ان اشتہارات کی کاپیاں نہیں ہیں تو براہ مہربانی اپنے سالیٹر (وکیل) سے ان کے بارے میں پوچھیں یا ہم سے رابطہ کریں۔

ہماری طرف سے لیگل ایڈ کی درخواست پر غور کئے جانے (فیصلہ کر لینے) کے بعد، ہو سکتا ہے آپ سوچیں کہ ہمارا فیصلہ غیر قانونی یا غیر مناسب تھا، یا یہ کہ ہم نے مناسب (صحیح) طریقہ کار پر عمل نہیں کیا۔ اگر ایسا ہو، تو ممکن ہے کہ آپ اس فیصلے کو عدالت میں چیلنج کر سکیں۔ اسے ”جوڈیشیل ریویو“ کہا جاتا ہے۔ اگر عدالت کا فیصلہ ہو کہ ہم نے غیر قانونی یا غیر مناسب طریقہ عمل اپنایا ہے تو ہو سکتا ہے کہ عدالت ہمیں ہمارے فیصلے پر دوبارہ غور کرنے کا حکم دے۔ غالباً آپ کو ایسا کرنے کے لیے قانونی مشورے کی ضرورت ہوگی۔ آپ کا سالیٹر (وکیل) آپ کو اس بارے میں مزید بتا سکتا ہے۔

کیونکہ اب ”جوڈیشیل ریویو“ دستیاب ہے اس لیے سکاٹش پبلک سروس اُمڈ سبین بہت ہی مخصوص حالات کے تحت لیگل ایڈ کی درخواستوں پر کئے گئے فیصلوں کے بارے میں شکایت سے بچے گا۔

اگر آپ کسی دوسرے فرد کے لیگل ایڈ لینے پر اعتراض کر رہے ہو

اگر ہم نے کسی سول کیس میں آپ کے مخالف فریق کو لیگل ایڈ دے دی ہو یا ہم اسے لیگل ایڈ دینے کے بارے میں غور کر رہے ہوں، اور آپ کا خیال ہو کہ ایسی وجوہات ہیں جن کی بنا پر انہیں لیگل ایڈ نہیں ملنی چاہیے، تو آپ ہمیں وہ وجوہات بتاتے ہوئے یا دیگر متعلقہ معلومات فراہم کرتے ہوئے خط لکھ سکتے ہیں۔ اسے ”کسی کی نمائندگی کرنا“ (کسی پر اعتراض اٹھانا) کہا جاتا ہے۔

مثال کے طور پر، اگر آپ کو یقین ہو تو آپ کو چاہیے کہ ہمیں بتائیں کہ:

• درخواست دہندہ مالی لحاظ سے لیگل ایڈ لینے کا حقدار نہیں ہے یا

• اس مقدمے کی کوئی قانونی بنیاد نہیں ہے یا

• اس مقدمے کے لیے عوام عامہ کی رقم استعمال کرنا غیر موزوں ہے۔

آپ ان کی طرف سے لیگل ایڈ کی درخواست دینے کے بعد کسی وقت بھی ایسا کر سکتے ہیں یا جبکہ ابھی ہم انہیں لیگل ایڈ دے رہے ہوں۔ اگرچہ آپ اس پر پہلے بھی اعتراض کر چکے ہوں، پھر بھی ہم آپ کی طرف سے کوئی نئی بات سامنے لانے پر غور کریں گے۔

ہمارے پاس ایک اشتہار ہے جو ”سول لیگل ایڈ کیسوں میں مخالفین کے لیے رہنمائی“ کہلاتا ہے، اس میں وضاحت کی گئی ہے کہ آپ نے ہمیں کیا بتانا ہوگا۔ براہ مہربانی، لیگل ایڈ کی درخواست پر، یا لیگل ایڈ عطا کرنے پر اعتراض کرنے سے پہلے اسے پڑھ لیں۔ جب ہمیں لیگل ایڈ کی درخواست موصول ہوئی ہوگی تو آپ کو اس ایف لٹ کی کاپی دی گئی ہوگی، لیکن اگر آپ کے پاس اس کی کاپی نہ ہو تو براہ مہربانی ہم سے طلب کریں۔

10. دیگر تنظیمیں جو قانونی پیشے اور عدالتوں کے متعلق شکایات سے نمٹتی ہیں

اگر آپ کی شکایت آپ کے سالیٹر (وکیل) کے متعلق ہو

اپنے وکیل کے بارے میں شکایت کرنے کیلئے آپ کو پہلے اُس سے بات کرنی چاہئے۔ اگر آپ پھر بھی مطمئن نہ ہوں تو آپ کو اسی فرم میں موجود اُس شخص سے بات کرنی چاہئے جو شکایات کو نمٹاتا ہے؛ وہ آپ کی مشکل کو حل کرنے کی کوشش کرے گا۔ اگر آپ کی شکایت لیگل ایڈ کے بارے میں ہو تو ہم چاہیں گے اس آپ ہمیں اس معاملے کے بارے میں ہر قسم کی خط و کتابت کے بارے میں نوٹس ارسال کریں۔ اگر آپ پھر بھی اس صورتحال کے بارے میں ناخوش ہیں تو پھر آپ سکاٹش لیگل کمپینٹس کمیشن سے رابطہ کر سکتے ہیں (تفصیلات بعد میں آنے والے صفحات میں نوٹ فرمائیں)

اگر آپ کی شکایت اپنے ایڈووکیٹ کے بارے میں ہو تو

آپ کو چاہیے کہ آپ پہلے اس سے بات کریں اگر آپ پھر بھی اس صورتحال کے بارے میں ناخوش ہیں تو پھر آپ سکاٹش لیگل کمپینٹس کمیشن سے رابطہ کر سکتے ہیں (تفصیلات بعد میں آنے والے صفحات میں نوٹ فرمائیں)۔ اگر آپ کی شکایت لیگل ایڈ کے بارے میں ہو تو ہم چاہیں گے اس آپ ہمیں اس معاملے کے بارے میں ہر قسم کی خط و کتابت کے بارے میں نوٹس ارسال کریں۔

سکاٹش لیگل کمپینٹس کمیشن

یہ کمیشن قانون کے پیشے سے کسی قسم کا تعلق رکھنے کے بغیر کام کرتا ہے یعنی یہ قانون کے پیشے سے غیر جانبدار ہو کر کام کرتا ہے اور وکیلوں اور ایڈووکیٹس کی طرف سے فراہم کی جانے والی سروس کے بارے میں ہونے والی شکایت کے ساتھ نمٹتا ہے۔ کمیشن کے پاس شکایت کرنے پر آپ کا کوئی خرچہ نہیں آتا۔ یہ کمیشن ماہرانہ ادروں (جیسے کہ لاء سوسائٹی آف سکاٹ لینڈ یا فیکٹی آف ایڈووکیٹس) کی طرف سے پیشہ وارانہ غلطیوں کے بارے میں کی جانے والی شکایات کے ساتھ نمٹنے کے طریق کار کا جائزہ بھی لے سکتا ہے اور اپنی سفارشات ان پر مسلط کر سکتا ہے۔

سکاٹش لیگل کمپینٹس کمیشن سے، ”دی سٹامپ آفس، 14-10 واٹر لو پلیس ایڈنبرہ، ای ایچ 1 3 ای جی، ٹیلیفون نمبر 0131 528 5111 پر رابطہ کریں، ای میل enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk پر ای میل

کریں یا ان کی ویب سائٹ www.scottishlegalcomplaints.org.uk ملاحظہ کریں۔

اگر آپ کی شکایت عدالتوں کے بارے میں ہو تو

عدالت یا آپ کے کیس کے ساتھ نینٹے والے عدالتی عملے کے بارے میں شکایت کرنے کے لیے، سکاٹش کورٹ سروس، ہیویٹ ہاؤس، 23 لورسٹن سٹریٹ، ایڈنبرہ، ای ایچ 3 9 ڈی کیو، ٹیلیفون نمبر 0131 229 9200 پر رابطہ کریں، یا شکایت کرنے کے طریقہ کار کے بارے میں مزید معلوم کرنے کے لیے ان کی ویب سائٹ www.scotcourts.gov.uk ملاحظہ کریں۔

اگر آپ کی شکایت جج یا شریف کے بارے میں ہو تو

جج یا شریف کے رویے کے بارے میں شکایت کرنے کے لیے، سکاٹش گورنمنٹ، کانسٹی ٹیوشن لاء اینڈ کورٹس ڈائریکٹوریٹ، لیگل سسٹم ڈویژن، کورٹ اینڈ ایڈمنسٹریٹو جسٹس ٹیم، 2 ڈبلیو سینٹ اینڈریوز ہاؤس، ریجٹ روڈ، ایڈنبرہ، ای ایچ 3 3 ڈی جی پر رابطہ کریں۔

اگر آپ کی شکایت پروسیکیوشن (مقدمے کی پیروی کرنے والا ادارہ) کے متعلق ہو

اگر آپ کی شکایت کسی کریمینل کیس (مجرمانہ مقدمے) کی پیروی کرنے کے متعلق ہو تو آپ، کراؤن آفس اینڈ پروسیکیوشنل سروس، 25 چیمبرز سٹریٹ، ایڈنبرہ، ای ایچ 1 11 ایل اے، Crown Office and Procurator Fiscal Service, 25 Chambers Street, Edinburgh, EH1 1LA سے رابطہ کریں۔ ٹیلیفون نمبر 0131 226 2626، ای میل ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk یا ان کی ویب سائٹ www.procuratorfiscal.gov.uk سے ان کے بارے میں مزید معلومات حاصل کریں۔

11. دیگر نظریات و خیالات

اگرچہ یہ لیفٹ آپ کو بتاتا ہے کہ اگر آپ ہماری سروس سے مطمئن نہ ہوں تو شکایت کیسے کر سکتے ہیں، جو سروس ہم فراہم کرتے ہیں اس کے کسی بھی پہلو کے بارے میں اور جس طرح لیگل ایڈ سسٹم (قانونی امداد حاصل کرنے کا نظام) کام کرتا ہے، اس بارے میں ہم آپ کی تجاویز اور نظریات کا بھی خیر مقدم کرتے ہیں۔ ہم شکایت کرنے کے ہمارے طریقے اور جس طرح ہم آپ کی شکایات کے ساتھ نپٹتے ہیں، اس بارے میں بھی آپ کے نظریات کا خیر مقدم کریں گے۔
براہ مہربانی، اس کتابچے کے پچھلے صفحے پر دیئے گئے ایڈریس پر یا اس پتے general@slab.org.uk پر ہمیں ای میل کے ذریعے بتائیں کہ آپ کا ہمارے بارے میں کیا خیال ہے۔

12. لیگل ایڈ کے بارے میں معلومات

ہم لیگل ایڈ کے بارے میں مختلف قسم کے اشتہارات تیار (شائع) کرتے ہیں جن میں اس بات کی وضاحت کی جاتی ہے کہ ہم سول یا کریمنل لیگل ایڈ دینے یا نہ دینے کے بارے میں کیسے فیصلہ کرتے ہیں، اور اگر آپ کو لیگل ایڈ دے دی جاتی ہے تو کیا ہو سکتا ہے۔ ان اشتہارات کی لسٹ اس کتابچے کے اگلے صفحے کے اندر کی طرف دی گئی ہے۔ آپ ہماری ویب سائٹ www.slab.org.uk سے بھی معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔

13. ہم معلومات کیسے استعمال کرتے ہیں

لیگل ایڈ کیلئے درخواست دے کر آپ ہمیں اس بات کی اجازت دیتے ہیں کہ ہم بورڈ کے اندر معلومات کے متعلق بات چیت کریں اور جہاں ضروری ہو بورڈ سے باہر دوسرے لوگوں کے ساتھ بات کریں۔ مثال کے طور پر، ہم آپ کے آجر کے ساتھ آپ کی آمدنی کے بارے میں بات کر سکتے ہیں یا ڈیپارٹمنٹ فار ورک اینڈ پینشنز سے اُن بینیفٹس کے بارے میں بات کر سکتے ہیں جو آپ لے رہے ہیں۔

لاء سوسائٹی آف سکاٹ لینڈ کی نمائندگی کرنے والے وکیل بھی آپ کی درخواست پر درج معلومات کو دیکھ سکتے ہیں، یہ اُس جانچ کا حصہ ہوتا ہے جو سوسائٹی بغیر کسی ترتیب کے بہتر معیار کو یقینی بنانے کیلئے سرانجام دیتی ہے۔

قانون کے مطابق ہمیں اس سلسلے میں بے حد محتاط رہنا پڑتا ہے کہ ہم اُن معلومات کو کیسے استعمال کرتے ہیں جو لوگوں نے ہمیں دی ہوں۔ ہم عام طور پر لیگل ایڈ کیلئے دی گئی درخواست کے ساتھ فراہم کردہ معلومات صرف اسی صورت میں کسی اور کو فراہم کریں گے اگر وہ شخص ہمیں اس بات کی اجازت دے دیتا ہے جس نے ہمیں یہ درخواست دی ہو یا اگر قانون یہ کہے کہ ہمیں یہ معلومات فراہم کرنا ضروری ہیں۔ تاہم اگر آپ کسی سے جیسے کہ اپنے MSP سے کہتے ہیں کہ وہ آپ کے کیس کے بارے میں ہم سے رابطہ کرے تو ہم یہ سمجھیں گے کہ آپ نے ایسا کر کے ہمیں اس بات کی اجازت دی ہے کہ ہم اُس کے ساتھ آپ کے کیس کے بارے میں بات چیت کریں۔

ہمارے فرائض میں یہ بھی شامل ہوتا ہے کہ ہم خاص معلومات کو پوشیدہ رکھیں اور دیگر معلومات کو ڈائناپروٹیکشن اینڈ فریڈم آف انفارمیشن ایکٹس کے تحت دوسروں کو دیں۔ مثال کے طور پر ہم کسی دوسرے شخص کے بارے میں ذاتی معلومات آپ کو نہیں دے سکتے۔ لیکن آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ آپ اُن معلومات کے بارے میں ہم سے پوچھیں جو ہم آپ کے بارے میں رکھتے ہیں اور کچھ دیگر معلومات جو ہم لیگل ایڈ کے بارے میں رکھتے ہیں اور یہ کہ ہم کیسے کام کرتے ہیں۔

اگر آپ ہمیں فون کرتے ہیں تو ہم بعض اوقات آپ کی شناخت کا پتہ کرنے کیلئے بھی معلومات کو استعمال کرتے ہیں۔ ہم بعض معلومات بھی اکٹھی کرتے ہیں اس بات کے یقین کیلئے کہ ہمارے کام کرنے کے طریقوں سے غیر قانونی طور پر کوئی تفریق و امتیاز نہ ہو اور برابری کے مواقع ہوں اور سب کی رسائی ہو۔

اگر آپ اس کے بارے میں مزید جاننا چاہتے ہیں کہ ہمیں دی جانے والی معلومات کو ہم کیسے استعمال کرتے ہیں تو برائے مہربانی ہمارے کتابچے ایکسٹرا انفارمیشن کو پڑھیں جو وضاحت کرتا ہے کہ:

- آپ کیسے پتہ لگا سکتے ہیں کہ ہم آپ کے بارے میں کیا معلومات رکھتے ہیں
- ہم آپ کے بارے میں جو معلومات رکھتے ہیں ہم اُن کا استعمال کیسے کریں گے
- آپ ہمارے دیگر ریکارڈز اور سرکاری معلومات تک کیسے رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔

اس کتابچے کو چند دیگر زبانوں، نابینا افراد کے رسم الخط یا بڑے
حروف کی طباعت میں حاصل کرنے کیلئے برائے مہربانی ہم سے
رابطہ فرمائیں۔
رابطے کی تفصیلات پہلے صفحے کے اندر درج ہیں۔

comp - 04/09

