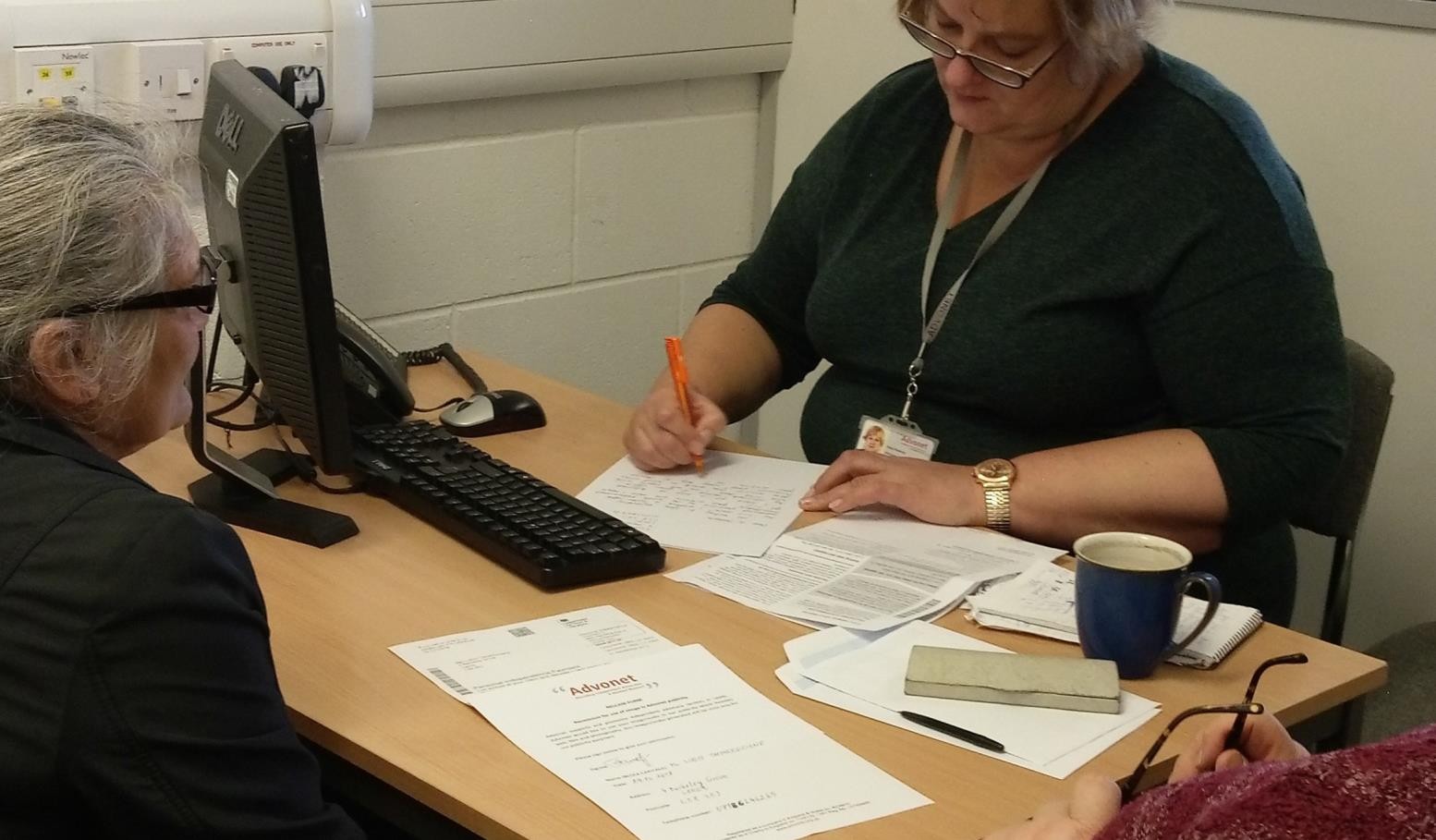
**1۔** **سیلف ایڈووکیسی ٹُول کِٹ**



**سیلف ایڈووکیسی ٹول کٹ کیا ہے؟**

**سیلف ایڈووکیسی** کا مطلب ہے اپنے لیے خود آواز اٹھانا۔ اس کا مطلب ہے کہ آپ دوسروں کو بتا سکیں کہ آپ کیا سوچتے/سوچتی ہیں اور محسوس کرتے/کرتی ہیں۔ یہ دوسروں کو یہ سمجھنے میں مدد دیتا ہے کہ آپ کے لیے کیا چیز اہم ہے۔

ہماری ٹول کٹ آپ کو مختلف طریقے فراہم کرتی ہے جن کے ذریعے آپ اپنی ضروریات اور خواہشات کا اظہار کر سکتے/سکتی ہیں۔ یہ اس بات کو یقینی بنانے میں مدد دیتی ہے کہ آپ کی بات سنی جائے اور آپ کے حقوق پورے کیے جائیں۔

یہ ٹول کٹ آپ کی مدد کر سکتی ہے کہ آپ اپنے نظریات، خواہشات اور خیالات دوسروں تک مؤثر طریقے سے پہنچا سکیں۔

یہ آپ کی دیکھ بھال اور معاونت کے مرکز میں رہنے میں آپ کی مدد کرے گی۔

یہ آپ کو اپنی زندگی پر اثر انداز ہونے والے فیصلے کرنے میں اہم کردار ادا کرنے میں مدد دے گی۔

**ٹول کٹ میری کیا کرنے میں مدد کر سکتی ہے؟**



آپ جو کہنا چاہتے/چاہتی ہیں اس سے متعلق منصوبہ بنانے میں مدد دے گی۔ یہ آپ سے متعلق میٹنگز یا آپ کو ملنے والی سروسز کے بارے میں ہو سکتی ہے۔



آپ کو اہم فون کالز کی منصوبہ بندی میں مدد دے گی۔ آپ کی رائے کو واضح طور پر سنوانے میں مدد کرے گی۔



آپ کو اپنے خیالات اور خواہشات کے بارے میں پیشہ ور افراد سے بات کرنے میں مدد دے گی۔ انہیں بتانے میں مدد دے گی کہ آپ کے لیے کیا چیز اہم ہے۔



ان سروسز کے ساتھ مسائل اور شکایات اجاگر کرنے میں مدد دے گی جو آپ کو دیکھ بھال یا معاونت فراہم کرتی ہیں۔



مسائل کو حل کرنے کے لیے شکایت کرنے میں مدد کرے گی۔



**مشاورت**

مشاورت (یا گفتگو) اس وقت ہوتی ہے جب آپ اور آپ کی مدد کرنے والے لوگ کسی بات پر اتفاق کرتے ہیں۔

یہ آپ یا جس کی آپ مدد کر رہے ہیں، اس کے لیے بہترین خدمات یا دیکھ بھال حاصل کرنے میں مدد کر سکتی ہے۔

لوکل اتھارٹی (کونسل) یا NHS سروسز اور ان کے تحت کام کرنے والے تمام افراد کو آپ سے آپ کی دیکھ بھال اور/یا معاونت کی خدمات کے بارے میں **پوچھنا چاہیے**۔

جب آپ مشاورت کر رہے/رہی ہوں، تو اسے شروع کرنے سے پہلے آپ چار اقدامات کر سکتے/سکتی ہیں۔ وہ مندرجہ ذیل ہیں:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **مرحلہ 1: آپ کے کیا اہداف ہیں؟** |
| * آپ کو کیا ضرور حاصل کرنا ہے؟ * آپ کیا حاصل کرنا پسند کریں گے/گی؟ * آپ کا مرکزی ہدف کیا ہے؟ * آپ کس بات پر سمجھوتہ کرنے کو تیار ہوں گے/گی؟ * آپ کس بات پر ہرگز سمجھوتہ نہیں کریں گے/گی؟ | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **مرحلہ 2: معلومات حاصل کریں** |
| * مشاورت کرنے کے لیے آپ کو کس قسم کی معلومات درکار ہیں؟ * وہ آپ سے کون سی معلومات طلب کریں گے؟ * کیا آپ کو کوئی ایسی معلومات سے متعلق معلوم ہے جو ان کے پاس ہو سکتی ہے؟ * کیا یہ معلومات مشاورت کو بدل سکتی ہے، مثلاً فنڈنگ وغیرہ؟ | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **مرحلہ 3: قابل غور نکات** |
| * میں کون سی رعایتیں دے سکتا/سکتی ہوں جو پھر بھی مجھے اچھا نتیجہ فراہم کریں گی؟ * میں کون سی رعایتیں مانگ سکتا/سکتی ہوں کہ وہ لوگ دیں؟ * کیا یہ رعایتیں اچھے نتیجے کے حصول میں مددگار ہوں گی؟ * کیا مجھے مشورے کی ضرورت ہے؟ مثلاً: سِٹیزنز ایڈوائس بیورو یا کوئی ایسی تنظیم؟ * اپنی دیکھ بھال یا معاونت کے بارے میں بات کرتے ہوئے میں کہاں سب سے زیادہ آرام دہ محسوس کروں گا/گی؟ * کیا مجھے سروسز سے بات کرتے وقت کسی کو اپنے ساتھ رکھنے کی ضرورت ہوگی؟ * اس کام کے لیے سب سے موزوں شخص کون ہوگا؟ | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **مرحلہ 4: ٹول کٹ کے وہ حصے استعمال کریں جن کی آپ کو ضرورت ہے** |
| * فیصلہ کریں کہ ٹول کٹ کے کون سے حصے آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ * اگر مدد کی ضرورت ہو، تو کسی ایسے شخص سے مدد لیں جسے آپ جانتے/جانتی اور اعتماد کرتے/کرتی ہوں تاکہ اسے پُر کرنے میں مدد لے سکیں۔ * یہ شخص کوئی گھر کا فرد، دوست یا یہاں تک کہ کوئی وکیل بھی ہو سکتا ہے۔ * مختلف کاموں کے لیے جن چیزوں کی ضرورت ہو استعمال کریں۔ مثلاً، اگر آپ کسی خدمت کے بارے میں شکایت کرنا چاہتے/چاہتی ہیں تو شکایت کا ٹیمپلیٹ استعمال کیا جا سکتا ہے۔ | |

1. **میٹنگ** **کا منصوبہ ساز**

**اس دستاویز کا استعمال کیسے کریں:** اپنی اہم میٹنگ کے لیے منصوبہ بندی کریں۔ بتائیں کہ میٹنگ کس بارے میں ہے، یہ کس کے ساتھ ہے اور آپ اس سے کیا حاصل کرنا چاہتے/چاہتی ہیں۔

اس منصوبہ ساز میں ایسے حصے بھی ہیں جہاں آپ لکھ سکتے/سکتی ہیں کہ آپ کیا کہنا چاہتے/چاہتی ہیں اور میٹنگ کے بعد کیا ہوا ہے۔

یہ میٹنگ کسی اہم موضوع کے بارے میں ہو سکتی ہے۔ یہ آپ کی رہائش، معاونت، صحت، پیسوں یا کسی ایسی خدمت تک رسائی کے بارے میں ہو سکتی ہے جسے آپ استعمال کرنا چاہتے/چاہتی ہیں۔

|  |
| --- |
| **میٹنگ کس بارے میں ہے؟** |
| اس حصے میں بیان کریں کہ میٹنگ کس مقصد کے لیے ہو رہی ہے۔ مثلاً: "میٹنگ ایک نئے کونسل ہاؤس کے لیے درخواست دینے کے حوالے سے ہے" |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **آج کی میٹنگ میں کون شرکت کر رہا/رہی ہے؟** | |
| براہ مہربانی اس شخص یا ان افراد کا نام اور عہدہ لکھیں جن سے آپ کی ملاقات ہونے والی ہے۔ مثلاً: "نام: جون جانسن"، "ملازمت کا عنوان: مینٹل ہیلتھ کوآرڈینیٹر" | |
| نام: |  |
| ملازمت کا عنوان: |  |
| نام: |  |
| ملازمت کا عنوان: |  |
| نام: |  |
| ملازمت کا عنوان: |  |
| نام: |  |
| ملازمت کا عنوان: |  |

|  |
| --- |
| **میں کیا کہنا چاہتا/چاہتی ہوں؟** |
| اس حصے میں لکھیں کہ آپ میٹنگ میں لوگوں کو کیا بتانا چاہتے/چاہتی ہیں۔ مثلاً: "جس گھر میں میں اس وقت رہتا/رہتی ہوں، وہ بہت ٹھنڈا اور غیر محفوظ ہے" |
|  |
| **میں کیا چاہتا/چاہتی ہوں کہ کیا ہو؟** |
| یہاں لکھیں کہ آپ میٹنگ میں اور اس کے بعد کیا واقع ہونے کا چاہتے/چاہتی ہیں۔ مثلاً: "میں جاننا چاہتا/چاہتی ہوں کہ کیا میں اپنا قرض اقساط میں ادا کر سکتا/سکتی ہوں" |
|  |

|  |
| --- |
| **وہ چیزیں جو میں چاہتا/چاہتی ہوں کہ نہ ہوں:** |
| یہاں لکھیں کہ آپ میٹنگ میں کیا نہیں ہونے کا چاہتے/چاہتی ہیں۔ مثلاً: "میں چاہتا/چاہتی ہوں کہ جب میں معاونت طلب کروں تو مجھے ’نہیں‘ نہ کہا جائے" |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **اقدامات/نتائج:** | |
| اس حصے میں بیان کریں کہ میٹنگ کے بعد کیا ہونا چاہیے۔ یہ بھی بیان کریں کہ کیا ہو چکا ہے اور کب مکمل ہوا۔ ذیل میں دیے گئے خانوں کا استعمال کرتے ہوئے تفصیل لکھیں۔ | |
| اقدامات – کیا ہوا ہے، مثلاً "درخواست فارم پُر کرنا" | کون کرے گا اور کب مثلاً: "میرا وکیل کرے گا – جمعہ 19 فروری کو" |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
| **نوٹس: یہاں کوئی بھی اور اہم بات تحریر کریں جو آپ کو لگے کہ شامل ہونی چاہیے۔ مثلاً: "اپنا بینک بیلنس چیک کروں تاکہ یہ دیکھ سکوں کہ کیا مجھے ادائیگی کی گئی ہے"** | |
|  | |

# فون کال منصوبہ ساز

**اس دستاویز کا استعمال کیسے کریں:** کسی بھی اہم فون کال کی منصوبہ بندی کریں جو آپ نے کرنی ہے یا جس کے انتظار میں ہیں۔ بتائیں کہ یہ فون کال کیوں اہم ہے اور آپ اس میں کیا کہنا چاہتے/چاہتی ہیں۔

اس منصوبہ ساز میں ایسے حصے شامل ہیں جہاں آپ بیان کر سکتے/سکتی ہیں کہ آپ اپنی فون کال میں کیا کہنا چاہتے/چاہتی ہیں۔ اس کے علاوہ، اس لیے بھی سیکشن موجود ہیں کہ فون کال سے آپ کیا حاصل کرنا چاہتے/چاہتی ہیں۔

آخر میں، ایک اور حصہ بھی شامل ہے کہ فون کال کے بعد کیا کرنا ہے اور کون اس میں آپ کی مدد کر سکتا ہے۔

|  |
| --- |
| **فون کال کس بارے میں ہے؟** |
| اس حصے میں لکھیں کہ فون کال کس مقصد کے لیے ہے۔ مثلاً: "فون کال ایمرجنسی دانتوں کے ڈاکٹر سے اپائنٹمنٹ بُک کرنے کے بارے میں ہے" |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **میں کس کو کال کر رہا/رہی ہوں؟** | |
| براہ مہربانی اس شخص یا ان افراد کا نام، عہدہ اور فون نمبر لکھیں جن کو آپ کال کر رہے/رہی ہیں۔ اگر مددگار ہو تو فون کال کا دن اور وقت بھی لکھ لیں۔ مثلاً: "نام: جون جانسن"، "ملازمت کا عنوان: مینٹل ہیلتھ کوآرڈینیٹر" | |
| نام: |  |
| ملازمت کا عنوان  (اگر یہ متعلقہ ہو): |  |
| فون نمبر: |  |
| کال کا دن: |  |
| کال کا وقت: |  |

|  |
| --- |
| **میں کیا کہنا چاہتا/چاہتی ہوں؟** |
| یہاں لکھیں کہ آپ اپنی فون کال میں لوگوں کو کیا بتانا چاہتے/چاہتی ہیں۔ مثلاً: ۔ "جس گھر میں، میں اس وقت رہتا/رہتی ہوں وہ بہت ٹھنڈا اور غیر محفوظ ہے" |
|  |
| **میں کیا چاہتا/چاہتی ہوں کہ کیا ہو؟** |
| یہاں لکھیں کہ آپ فون کال کے دوران اور اس کے بعد کیا ہونے کا چاہتے/چاہتی ہیں۔ مثلاً: "میں جاننا چاہتا/چاہتی ہوں کہ کیا میں اپنا قرض اقساط میں ادا کر سکتا/سکتی ہوں" |
|  |

|  |
| --- |
| **وہ چیزیں جو میں چاہتا/چاہتی ہوں کہ نہ ہوں:** |
| یہاں لکھیں کہ آپ فون کال میں کیا **نہیں** ہونے کا چاہتے/چاہتی ہیں۔ مثلاً "میں چاہتا/چاہتی ہوں کہ جب میں معاونت طلب کروں تو مجھے ’نہیں‘ نہ کہا جائے" |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **اقدامات/نتائج:** | |
| بیان کریں کہ فون کال کے بعد کیا ہونا چاہیے۔ یہ بھی بیان کریں کہ کیا ہو چکا ہے اور کب مکمل ہوا۔ ذیل میں دیے گئے خانوں کا استعمال کرتے ہوئے تفصیل لکھیں۔ | |
| اقدامات – کیا ہوا ہے، مثلاً "درخواست فارم پُر کرنا" | کون کرے گا اور کب مثلاً: "میرا وکیل کرے گا – جمعہ 19 فروری کو" |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
| **نوٹس: یہاں کوئی بھی اور اہم بات تحریر کریں جو آپ کو لگے کہ شامل ہونی چاہیے۔ مثلاً: "اپنا بینک بیلنس چیک کروں تاکہ یہ دیکھ سکوں کہ کیا مجھے ادائیگی کی گئی ہے"** | |
|  | |
|  | |

# براہ مہربانی نوٹ کریں: حصہ 1

**اس دستاویز کا استعمال کیسے کریں:** اس میں اس مسئلے کے بارے میں لکھیں جس میں آپ کو مدد چاہیے۔ یہ دستاویز اس ادارے یا سروس کو دی جاتی ہے جہاں سے آپ مدد حاصل کرنا چاہتے/چاہتی ہیں۔

بیان کریں کہ آپ جس فرد سے مدد چاہتے/چاہتی ہیں اسے کیا معلوم ہو۔ بیان کریں کہ ان کی طرف سے آپ کا نوٹ پڑھنے کے بعد آپ کیا چاہتے/چاہتی ہیں کہ کیا ہو۔

حصہ 1 کے آخر میں ایک حصہ ہے جس میں آپ لکھ سکتے/سکتی ہیں کہ آپ کس سے مدد چاہتے/چاہتی ہیں۔ اگر آپ کو کسی کی معاونت کی ضرورت ہو تو یہ بہت مفید ہے۔

|  |  |
| --- | --- |
| میرا نام: |  |
| نوٹ کی تاریخ: |  |
| نوٹ کا وقت: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| بنام: (نوٹ جس شخص کے لیے ہے) |  |
| ملازمت کا عنوان: |  |
| کمپنی/ تنظیم |  |

|  |
| --- |
| **میں کیا چاہتا/چاہتی ہوں کہ آپ کو معلوم ہو:** |
| اس حصے میں بیان کریں کہ آپ کیا چاہتے/چاہتی ہیں کہ لوگوں کو آپ کی خواہشات اور ضروریات کے بارے میں کیا کچھ معلوم ہو۔ مثلاً: "مجھے مشاورت تک رسائی چاہیے جس سے مجھے اپنے آٹزم کو سمجھنے میں مدد ملے گی" |
|  |

|  |
| --- |
| **میں کیا چاہتا/چاہتی ہوں کہ کیا ہو اور کب تک ہو:** |
| اس حصے میں کہیں کہ آپ کیا چاہتے/چاہتی ہیں کہ کیا ہو۔ پھر بتائیں کہ آپ یہ کب تک ہونے کا چاہتے/چاہتی ہیں۔ مثلاً: "میں چاہتا/چاہتی ہوں کہ چھ مہینے میں نئے گھر میں منتقل ہو جاؤں" |
|  |

|  |
| --- |
| **میں کیا چاہتا/چاہتی ہوں کہ کون شخص اس میں میری مدد کرے:** |
| اس حصے میں کہیں کہ آپ کس سے مدد لینا چاہتے/چاہتی ہیں تاکہ اپنے مقصد/مقاصد حاصل کر سکیں۔ مثلاً: ۔ "مجھے ایک معاون کارکن کی ضرورت ہے جو مجھے ذہنی صحت کی مدد تک رسائی میں مدد دے سکے" |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **براہ مہربانی اس صفحے پر دستخط کریں اور میری فائل کے لیے اس کی فوٹو کاپی بنائیں:** | |
| آپ کے دستخط: |  |
| ملازمت کا عنوان: |  |
| تاریخ: |  |

# براہ مہربانی نوٹ کریں: حصہ 2

**اس دستاویز کا استعمال کیسے کریں:** اگر آپ کسی ایسے فرد کے ساتھ کام کر رہے/رہی ہیں جو اس ٹول کا حصہ 1 استعمال کر رہا/رہی ہے، تو براہ مہربانی ان کی خواہشات پوری ہونے کو یقینی بنانے کے لیے اسے استعمال کریں۔

"براہ مہربانی نوٹ کریں" کے اس حصے کو استعمال کرتے ہوئے لکھیں کہ آپ نے ان کے لیے کیا کیا ہے۔ یہ اس بات پر مبنی ہونا چاہیے جو انہوں نے حصہ 1 میں آپ کو بتایا ہے۔

وہ تمام اقدامات لکھیں جو آپ کو کرنے کی ضرورت ہے۔ پھر ان اقدامات کی بنیاد پر نتائج یا حاصل شدہ امور لکھیں۔

براہ مہربانی حصہ 2 صرف اس صورت میں استعمال کریں جب آپ پیشہ ور فرد ہوں اور اس شخص کے ساتھ کام کر رہے ہوں جس نے حصہ 1 پُر کیا ہے۔

|  |  |
| --- | --- |
| عملے کے فرد کا نام: |  |
| نوٹ کی تاریخ: |  |
| نوٹ کا وقت: |  |
| کلائنٹ کا نام: |  |

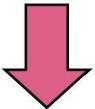
|  |
| --- |
| **اختیار کردہ اقدامات:** |
| اس حصے میں بیان کریں کہ حصہ 1 میں نوٹس کی بنیاد پر کیا کیا گیا ہے۔ مثلاً: "کلائنٹ کو مقامی فوڈ بینک کے بارے میں معلومات فراہم کی گئی ہیں" |
|  |

|  |
| --- |
| **نتائج/حاصل شدہ امور:** |
| اس حصے میں بیان کریں کہ آپ کے اقدامات کے بعد کیا ہوا ہے۔ مثلاً: "کلائنٹ کی فون کال کا جواب دینے کے بعد، میں نے انہیں زوم گروپ میں شامل ہونے کی تفصیلات فراہم کی ہیں" |
|  |

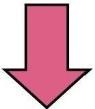
|  |  |
| --- | --- |
| **براہ مہربانی اس صفحے پر دستخط کریں اور میری فائل کے لیے اس کی فوٹو کاپی بنائیں۔ پھر، یہ کاپی کلائنٹ کو واپس کر دیں۔** | |
| آپ کے دستخط: |  |
| ملازمت کا عنوان: |  |
| تاریخ: |  |

**باضابطہ شکایات** **کے عمل** **کا چارٹ**

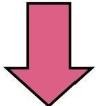
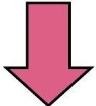
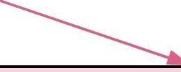
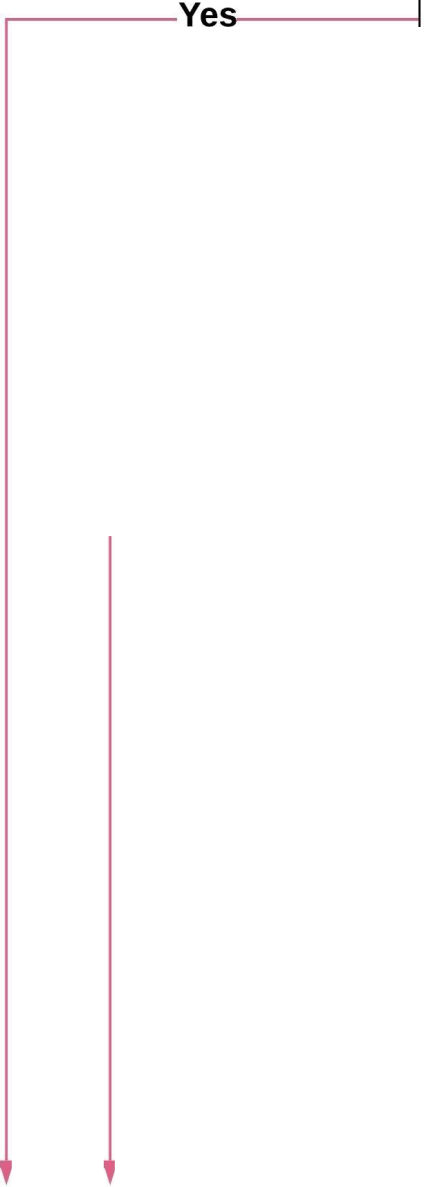
آپ کو اپنی صحت، سماجی دیکھ بھال، یا کسی ادارے کی فراہم کردہ خدمات کے حوالے سے کوئی مسئلہ درپیش ہے۔



کسی سے غیر رسمی بات چیت کرنے کی کوشش کریں



**ہاں**



کیا آپ کا مسئلہ حل ہو گیا؟

I

نہيں

•

باضابطہ شکایت کریں

- ہاں

کیا آپ کا مسئلہ حل ہو گیا؟

I

نہیں

+  
کسی محتسب یا نگراں ادارے سے شکایت کریں

کیا آپ کا مسئلہ حل ہو گیا؟

نہیں ہاں

قانونی مشورہ حاصل کریں شکایات کے عمل کا اختتام

# شکایت کا ٹیمپلیٹ

**اس دستاویز کے بارے میں:** یہ ایک ٹیمپلیٹ ہے جو آپ کی شکایت لکھنے میں مدد کے لیے بنایا گیا ہے۔ یہ اس سروس کے لیے ہو سکتا ہے جو سروس آپ نے استعمال کی لیکن انہوں نے آپ کی مدد نہیں کی۔

یہ خط کی شکل میں تیار کیا گیا ہے۔ آپ مکمل کردہ خط اس سروس کو بھیج سکتے ہیں جس کے بارے میں آپ شکایت کرنا چاہتے/چاہتی ہیں۔

## خط کا آغاز

ابتدائی حصے میں آپ کے پتے کے لیے جگہ ہوتی ہے۔ اسی طرح، اس شخص یا ادارے کے پتے کے لیے بھی جگہ دی گئی ہے جس کے بارے میں آپ شکایت کر رہے/رہی ہیں۔

اس کے بعد، خط شروع کرنے کے لیے جگہ ہوتی ہے۔ خط کا آغاز "محترم/محترمہ..." سے ہوتا ہے۔ اس حصے میں آپ کو ان کا نام لکھنا چاہیے، مثلاً مسٹر اسمتھ۔

اس کے نیچے والی لائن میں آپ کی شکایت کے موضوع کا ذکر ہونا چاہیے۔ خط کے آغاز میں، آپ کو تفصیل سے بتانا چاہیے کہ آپ کس بارے میں شکایت کر رہے/رہی ہیں۔

ذیل میں ایک مثال دی گئی ہے کہ خط کے آغاز کیسا ہو سکتا ہے۔

01/02/2021

مسٹر پیٹر پیٹرسن

12 اسٹریٹ روڈ اسٹریٹ ویل ویسٹ یارکشائر

LS45 1HW

01/02/2021

ڈاکٹر این سمتھ، جی پی

اسٹریٹ وِل میڈیکل پریکٹس، 26-28 اسٹریٹ ایونیو، اسٹریٹ وِل

ویسٹ یارکشائر، LS45 0MB

محترم مسٹر اسمتھ،

حوالہ: غلط دوا دیے جانے سے متعلق شکایت

میں آپ کو یہ شکایت درج کروانے کے لیے لکھ رہا/رہی ہوں کہ مجھے دمہ کے لیے غلط دوا تجویز کی گئی تھی۔

## اگلا حصہ کہ جو آپ کہنا چاہتے/چاہتی ہیں

شکایت کے خط کے پہلے حصے کے بعد، آپ کو اپنی شکایت کی تفصیل میں جانا چاہیے۔ یہاں چند نکات اور مثالیں دی گئی ہیں جو مددگار ثابت ہو سکتی ہیں:

* اپنی شکایت کی تائید کے لیے حقائق استعمال کریں۔ پرسکون لہجہ رکھیں اور اپنے جذبات کے بارے میں الفاظ استعمال کرنے سے گریز کریں۔ اگر اس سے مدد ملے تو ہر حقائق کے لیے نکاتی فہرست استعمال کریں۔
  + مثلاً: "میرے خیال میں مجھے اپائنٹمنٹ کے لیے بہت زیادہ انتظار کرنا پڑا ہے۔ مجھے یقین دہانی کرائی گئی تھی کہ میرا 10 منٹ بعد معائنہ شروع ہو جائے گا۔ مجھے 45 منٹ انتظار کرنا پڑا۔"
* عین درست بیان کریں کہ اصل میں کیا غلط ہوا۔ بتائیں کہ کیا ہوا ہے یا کیا نہیں ہوا۔ بتائیں کہ اس مسئلے کی وجہ سے کیا ہوا ہے۔ نکاتی فہرست اس میں مدد کر سکتی ہے۔
  + مثلاً: "جو دوا مجھے دی گئی وہ میرے گٹھیا کے لیے مؤثر نہیں تھی۔ میرے جی پی نے مجھے بتایا تھا کہ یہ دوا مؤثر ثابت ہو گی۔"
* ممکن ہو تو وہ اوقات/تاریخیں لکھیں جب مخصوص واقعات رونما ہوئے۔ اہم کارکنوں اور دیگر شامل افراد کے نام بھی مددگار ہوتے ہیں۔ بتائیں کہ آپ کو کس نے اور کیا کہا تھا۔
  + مثلاً: "پیر 1 مارچ کو دوپہر 1 بجے مجھے کہا گیا کہ میں اپنا گھر چھوڑ دوں۔"
* اگر کوئی معلومات آپ کو مسئلہ رونما ہونے سے پہلے دی گئی تھیں تو وہ بھی درج کریں۔ اگر مددگار ہو تو یہ بھی بتائیں کہ آپ سے کیا توقع رکھنے کا بتایا گیا تھا۔
  + مثلاً: "ہاؤسنگ والوں نے کہا تھا کہ مجھے ایک مہینے کے لیے ویٹنگ لسٹ میں شامل کیا جائے گا۔"
* یہ بھی بیان کریں کہ آپ مسئلہ حل کرنے کے لیے پہلے ہی کیا اقدام کر چکے/چکی ہیں۔
  + مثلاً: "میں نے خوراکوں کے درمیان وقفہ بڑھانے کی کوشش کی، لیکن اس سے کوئی فائدہ نہیں ہوا۔"
* آپ کے پاس موجود اہم خطوط، دستاویزات یا شواہد کی نقول شامل کریں۔
  + مثلاً: آپ کی پہلی میٹنگ کی تاریخ والے خط کی ایک فوٹوکاپی۔
* یہ بھی بیان کریں کہ آپ کیا چاہتے/چاہتی ہیں کہ کیا ہو اور مسئلہ کب تک حل ہو جائے۔
  + مثلاً: "میں چاہتا/چاہتی ہوں کہ مجھے جمعہ 26 فروری تک ایک نئی اپائنٹمنٹ دی جائے۔"

## خط کے اختتام پر

شکایت کے خط کے آخر میں نرم اور شائستہ انداز میں لکھنا بہتر ہوتا ہے۔ اس میں آپ یہ ظاہر کریں کہ آپ جلد جواب ملنے کی امید رکھتے/رکھتی ہیں۔

یہ حصہ مختصر ہونا چاہیے۔ آخر میں اپنا نام لکھنے سے پہلے، کچھ اس طرح کہنا مناسب ہوگا جیسے "بصد و احترام"۔ اس سے یہ امکان بڑھ جاتا ہے کہ آپ کو اپنی شکایت کا جواب موصول گا۔

آپ کو ہر شکایت کے خط کے اختتام پر اپنا نام ضرور لکھنا چاہیے۔ اس سے خط زیادہ پیشہ ورانہ لگتا ہے۔ اس سے آپ کو جواب موصول ہونے کے امکانات بھی بڑھ جاتے ہیں۔

یہاں ایک مثال دی گئی ہے کہ آپ اپنی شکایت کے آخر میں کیا لکھ سکتے ہیں:

* میں شکر گزار ہوں گا/گی اگر آپ جلد از جلد اس شکایت کی وصولی کی تصدیق تحریری طور پر مذکورہ بالا پتے پر کریں۔

میں آپ سے بہت جلد جواب موصول ہونے کا/کی منتظر ہوں۔

بصد و احترام،

*اپنا نام یہاں درج کریں*

## ٹیمپلیٹ خط کی مثالیں

سیٹیزنز ایڈوائس کی ویب سائٹ پر کچھ ٹیمپلیٹ خطوط کی مثالیں موجود ہیں جو شکایات جیسے معاملات کے لیے استعمال ہوتے ہیں۔

ان کے ٹیمپلیٹ خطوط آپ کی مختلف اقسام کی شکایات کے لیے استعمال کیے جا سکتے ہیں۔

ٹیمپلیٹس خدمات، پیسوں، توانائی اور خراب اشیاء سے متعلق شکایات کے لیے دستیاب ہیں۔

آپ انہیں ان لنکس سے مفت میں ڈاؤن لوڈ کر سکتے/سکتی ہیں:

* [**htt ps://w w w.citiz ensad vic e.org. uk/co nsu mer/t e mpla te -letters/ le tters/**](https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/template-letters/letters/)
* [**htt ps://w w w.citiz ensad vic e.org. uk/reso urces -and -tools/**](https://www.citizensadvice.org.uk/resources-and-tools/list_of_sample_letters/)

[**list\_o f\_sa mple \_ letters/**](https://www.citizensadvice.org.uk/resources-and-tools/list_of_sample_letters/)

**شکایت** **کا ٹیمپلیٹ:**  **یہ** **کیسا** **ہوتا ہے**

تاریخ اور سال  
میرا نام  
پتہ لائن 1

پتہ لائن 2  
پوسٹ کوڈ

تاریخ اور سال

مسٹر/مسز/مس/ڈاکٹر متعلقہ شخص  
عہدہ

پتہ  
پتہ  
پوسٹ کوڈ  
تاریخ

محترم/محترمہ…………………………………………………………………………

حوالہ: شکایت بحوالہ……………………………………………………………………

میں آپ کو یہ خط اس بارے میں شکایت کے لیے لکھ رہا/رہی ہوں کہ؛

* اپنی شکایت کی تائید کے لیے حقائق استعمال کریں۔ پرسکون لہجہ رکھیں اور اپنے جذبات کے بارے میں الفاظ استعمال کرنے سے گریز کریں۔ اگر اس سے مدد ملے تو ہر حقائق کے لیے نکاتی فہرست استعمال کریں۔
* عین درست بیان کریں کہ اصل میں کیا غلط ہوا۔ بتائیں کہ کیا ہوا ہے یا کیا نہیں ہوا۔ بتائیں کہ اس مسئلے کی وجہ سے کیا ہوا ہے۔ نکاتی فہرست اس میں مدد کر سکتی ہے۔
* ممکن ہو تو وہ اوقات/تاریخیں لکھیں جب مخصوص واقعات رونما ہوئے۔ اہم کارکنوں اور دیگر شامل افراد کے نام بھی مددگار ہوتے ہیں۔ بتائیں کہ آپ کو کس نے اور کیا کہا تھا۔
* اگر کوئی معلومات آپ کو مسئلہ رونما ہونے سے پہلے دی گئی تھیں تو وہ بھی درج کریں۔ اگر مددگار ہو تو یہ بھی بتائیں کہ آپ سے کیا توقع رکھنے کا بتایا گیا تھا۔
* یہ بھی بیان کریں کہ آپ مسئلہ حل کرنے کے لیے پہلے ہی کیا اقدام کر چکے/چکی ہیں۔
* آپ کے پاس موجود اہم خطوط، دستاویزات یا شواہد کی نقول شامل کریں۔
* یہ بھی بیان کریں کہ آپ کیا چاہتے/چاہتی ہیں کہ کیا ہو اور مسئلہ کب تک حل ہو جائے۔

میں شکر گزار ہوں گا/گی اگر آپ جلد از جلد اس شکایت کی وصولی کی تصدیق تحریری طور پر مذکورہ بالا پتے پر کریں۔

میں آپ سے بہت جلد جواب ملنے کا/کی منتظر ہوں۔

بصد و احترام،

# دیگر سیلف ایڈووکیسی کے ذرائع



ایڈوونیٹ گروپ نے کچھ مزید سیلف ایڈووکیسی وسائل تیار کیے ہیں۔ جو یہ ہیں:

* **فوائد کے بارے میں حقائق نامے:**

یونیورسل کریڈٹ

ایمپلائمنٹ اینڈ سپورٹ الاؤنس (ESA)

* **ہاؤسنگ کے بارے میں حقائق نامے:**

کونسل ہاؤسنگ کے لیے درخواست دینا

جب آپ کونسل ہاؤسنگ کے لیے اہل نہ ہوں تو مدد  
بے گھر ہونا یا خطرے سے دوچار ہونا

* **قرضوں سے متعلق حقائق نامے**

قرض اور پیسے

لیڈز میں قرض کی مدد

* **لیڈز آٹزم AIM کے سیلف ایڈووکیسی ٹولز:**

اگر آپ آٹزم سے متاثرہ ہیں اور لیڈز میں مقیم ہیں، تو آپ ہمارے **لیڈز آٹزم AIM** سروس کے مفت وسائل استعمال کر سکتے/سکتی ہیں۔

یہ آٹزم الرٹ کارڈز، جی پی پروفائلز، ملازمت کے پروفائلز اور والنٹئرنگ پروفائلز ہیں

# ہم سے رابطہ کریں



ہمارے وسائل مفت میں یہاں سے ڈاؤن لوڈ کریں



**advonet.org.uk/self-advocacy**

ایڈوونیٹ گروپ کے دفتر کو پیر سے جمعہ صبح 9 بجے سے شام 5 بجے تک **0113 244 0606** پر کال کریں



ہماری سیلف ایڈووکیسی ٹیم کو اس پر ای میل کریں



[**selfadvocacy@advonet.org.uk**](mailto:selfadvocacy@advonet.org.uk)

ورژن 2.0 | آخری مرتبہ اپ ڈیٹ کردہ: 10/06/2021

ہمارے سیلف ایڈووکیسی وسائل ساؤتھ ویسٹ ایڈووکیسی نیٹورک (SWAN) کے تیار کردہ مواد سے ترغیب حاصل کر کے مرتب کیے گئے ہیں: **https://swanadvocacy.org.uk/**



The Advonet Group ایک آزاد ایڈووکیسی چیریٹی ہے جو لیڈز، ویسٹ یارکشائر میں واقع ہے۔   
رجسٹرڈ چیریٹی نمبر 1126132۔ انگلینڈ اور ویلز میں رجسٹرڈ کمپنی نمبر: 04229975   
پتہ: Unity Business Centre, 26 Roundhay Road, Leeds LS7 1AB