

Need help in making a complaint? Information about support persons and advocates

کیا آپ کو شکایت کرنے کے لیے مدد کی ضرورت ہے؟

مددگار افراد اور حمایتی افراد کے متعلق معلومات

یہ گائیڈ گھرانوں، والدین، نگہداشت کرنے والوں، مددگار افراد (سپورٹ پرسنز) اور حمایتی افراد (ایڈووکیٹس) کو یہ سمجھنے میں مدد دیتی ہے کہ ایک مددگار فرد اور ایڈووکیٹ کا کردار کیا ہے اور وہ شکایت کے عمل میں کس طرح کام آ سکتے ہیں۔

کچھ لوگوں کے لیے شکایت کرنا یا شکایت کے عمل میں شریک ہونا دوسروں کی نسبت زیادہ مشکل ہوتا ہے۔

اگرچہ گھرانوں کے لیے مددگار فرد یا ایڈووکیٹ لینا ضروری نہیں ہے، کسی اور سے مدد مانگ لینے سے فائدہ ہو سکتا ہے۔ شکایت کرتے ہوئے کوئی دوسرا شخص یا ادارہ آپ کو شکایت کرنے میں اور شکایت کی پیش رفت میں مدد دے سکتا ہے۔

18 سال یا اس سے زیادہ عمر کا کوئی بھی شخص ماں/باپ، نگہداشت کرنے والے، طالب علم یا گھرانے کے رکن کے لیے شکایت کرنے کے سلسلے میں مددگار یا ایڈووکیٹ بن سکتا ہے۔

مددگار فرد یا ایڈووکیٹ کا کردار یہ ہے کہ شکایت کرنے والے شخص کے لیے شکایت کا عمل آسان بنانے میں مدد دے۔ اس میں یہ سمجھنے کے لیے معقول مدد اور حمایت دینا شامل ہے:

- وہ عمل جس کے ذریعے شکایت پر کام کیا جائے گا
- شکایت پر کام میں کتنا وقت لگنے کا امکان ہے
- آگے کیا ہوگا اور کب ہوگا
- کوئی سوال یا تشویش ہونے کی صورت میں کس سے رابطہ کیا جائے
- اگر شکایت کرنے والا شخص شکایت پر کام کے طریقے یا شکایت کے نتیجے سے ناخوش ہو تو کیا کیا جائے۔

ایک مددگار فرد یا ایڈووکیٹ کو انٹریپرٹ (زبانی مترجم) کے طور پر استعمال نہیں کیا جانا چاہیے۔ اگر انٹریپرٹ کی ضرورت ہو تو شکایت پر کام کرنے والا مینیجر روبرو، آن لائن یا فون پر ترجمہ کا انتظام کر سکتا ہے۔ آپ کو بس پہلے اس بارے میں بتا دینا چاہیے۔

مددگار فرد یا ایڈووکیٹ کے شریک ہونے سے پہلے ان کے کردار کے بارے میں سوچنا اچھا ہوگا۔ کیا وہ وہاں صرف شکایت کرنے والے شخص کو حمایت اور مدد دینے کے لیے موجود ہیں یا کیا وہ شکایت کا سبب بننے والے مسائل حل کرنے میں مدد کے لیے ہیں؟

مددگار فرد کا کردار



ایک مددگار فرد 18 سال یا اس سے زیادہ عمر کا وہ شخص ہوتا ہے جو شکایت کرنے والے شخص کو عملی اور جذباتی سہارا دے کر شکایت کے حل میں مدد کرتا ہے۔ ایک مددگار فرد یہ کر سکتا ہے:

- میٹنگوں میں آنا
- اگر اس کے پاس صورتحال کے بارے میں متعلقہ معلومات ہوں تو میٹنگوں میں بات کرنا
- شکایت کرنے والے شخص کو حقوق اور استحقاقات کے بارے میں مشورہ دینا
- عمل یا کارروائی کی وضاحت کرنا
- شکایت کرنے والے شخص کو سہارا دینے کے لیے میٹنگوں میں وقفے کی تجویز دینا اور مشورہ یا مدد فراہم کرنا
- شکایت کرنے والے شخص کی درخواست پر، میٹنگ کے دوران اس کے ساتھ علیحدگی میں گفتگو کرنا
- نوٹس لکھنا
- نتائج پر عملدرآمد میں مدد کرنا

ایک مددگار فرد سوالات پوچھ سکتا ہے اور معلومات فراہم کر سکتا ہے۔ مثال کے طور پر اگر وہ کسی صورتحال میں براہ راست شریک رہا ہو اور واقعات و حالات کے بارے میں جانتا ہو یا اگر آئندہ اقدام کے بارے میں اس کی کوئی تجاویز ہوں۔

کسی مددگار فرد کے لیے وہ معلومات آگے فراہم کرنا مناسب نہیں جو شکایت کرنے والے شخص نے اسے دی ہوں۔ مددگار فرد کا کام اس میں مدد کرنا ہے کہ شکایت کرنے والا شخص خود اپنی داستان سنائے۔



- شکایت پر کام کرنے والا مینیجر فیصلہ کر سکتا ہے کہ میٹنگوں میں کسی اور شخص کو ساتھ رکھے - اپنی مدد کے لیے، بات چیت میں ماہرانہ مشورہ فراہم کرنے کے لیے، مشاہدے یا نوٹس لکھنے کے لیے۔
- اگر کسی اور بات پر اتفاق نہ ہوا ہو تو شکایت اور اس کے حل کی تمام تفصیلات کو راز میں رہنا چاہیے
- کبھی کبھار ایسا ہوتا ہے کہ جس شخص کو مددگار فرد یا ایڈووکیٹ کے طور پر نامزد کیا گیا ہو، شاید وہ شکایت کے حل کے عمل میں شریک ہونے کے لیے بہترین شخص نہ ہو۔ مثال کے طور پر:

- جب مددگار فرد یا ایڈووکیٹ خود صورتحال میں شامل رہ چکا ہو اور ممکن ہے وہ شکایت کرنے والے شخص کے بہترین مفاد میں کام کرنے کے قابل نہ ہو
- جہاں مناسب ہو، گھرانے کے دوسرے ارکان یا اہم افراد کو شکایت کے عمل میں شامل کیا جا سکتا ہے۔ اگر ازدواجی پارٹنر یا گھرانے کے رکن کو مددگار فرد بنانے پر غور کیا جا رہا ہو تو ذہن میں رکھیں کہ میٹنگ میں ایسی ذاتی تفصیلات سامنے آ سکتی ہیں جن کا شاید اس شخص کو پہلے علم نہ ہو۔

اگر کوئی شخص نامعقول یا ناقابل قبول انداز میں پیش آئے تو میٹنگ یا بات چیت ختم کی جا سکتی ہے۔ ناقابل قبول طرز عمل میں یہ رویے شامل ہیں لیکن یہ صرف انہی رویوں تک محدود نہیں:

- جارحانہ یا ڈرانے والی حرکتیں اور زبان جیسے جھگڑا، دھمکی دینے والے اشارے، فحش گوئی اور صنفی تعصب، نسلی تعصب یا حقارت کا اظہار کرنے والے تبصرے
- میٹنگ کا رخ میٹنگ کے بیان کردہ مقصد سے ہٹا دینا
- نامناسب اور وقت ضائع کرنے والی بات چیت
- میٹنگ یا فون کال میں شریک تمام لوگوں کی اجازت کے بغیر میٹنگ یا فون کال کی الیکٹرانک ریکارڈنگ کرنا

ایک ایڈووکیٹ 18 سال یا اس سے زیادہ عمر کا وہ شخص ہوتا ہے جو شکایت کرنے والے شخص کی طرف سے بات کرنے کا مجاز ہو تاکہ کوئی حل نکالا جائے۔ اکثر صورتوں میں ایسا تب ہوتا ہے جب شکایت کرنے والا شخص مؤثر طریقے سے بات کرنے یا میٹنگ کے نتیجے میں ہونے والے اقدامات کو پوری طرح سمجھنے کی اہلیت نہ رکھتا ہو۔ ایک مددگار فرد جیسی مدد فراہم کرنے کے ساتھ ساتھ ایڈووکیٹ یہ بھی کر سکتا ہے:

- شکایت سے متعلق بات چیت میں رائے یا معلومات دینا، اور
- کسی اقدام کے کیے جانے یا نہ کیے جانے پر متفق ہونا

سکولوں کے ساتھ کام کرنا - کچھ تجاویز



سکول مسائل کو جلد اور مقامی سطح پر حل کرنا چاہتے ہیں۔ ہم والدین، نگہداشت کرنے والوں، رشتہ داروں، مددگار افراد اور ایڈووکیٹس کو ترغیب دیتے ہیں کہ وہ شکایات کے حل کی خاطر، شکایت کا انتظام کرنے والے شخص اور سکول کے نمائندوں کے ساتھ تعاون کریں۔ مؤثر طریقے سے شکایت کرنے کے لیے ہماری تجاویز اور مشورہ ایک اچھا نقطہ آغاز ہو سکتا ہے۔

- مسئلے سے تعلق رکھنے والے حقائق اور طالب علموں کے لیے نتائج پر غور کرنے سے فائدہ ہو سکتا ہے
- ناشائستہ یا بری زبان استعمال کرنے کی بجائے معقول طریقے سے بات کریں
- اگرچہ 18 سال سے زیادہ عمر کا کوئی بھی شخص شکایت کرنے والے شخص کا مددگار یا ایڈووکیٹ بن سکتا ہے، اگر شکایت پر کام کرنے والے مینیجر کے پاس معقول وجوہ ہوں تو وہ شکایت کرنے والے شخص کے کسی نامزد فرد کو شریک نہ کرنے کا فیصلہ کر سکتا ہے۔ مثال کے طور پر اگر یہ سمجھنے کی معقول وجہ ہو کہ وہ شخص دوسروں کی صحت یا حفاظت کے لیے خطرے کا باعث ہو سکتا ہے یا جہاں اس شخص کا کسی بچے کے بارے میں معلومات لینے کا حق قانون نے محدود کیا ہو
- اگر کوئی قانونی نمائندہ بطور مددگار فرد کام کر رہا ہو تو یہ اہم ہے کہ وہ شکایت کنندہ کو اپنا مؤقف بتانے کا موقع دے اور اس عمل پر خود نہ حاوی ہو جائے۔ یاد رکھیں کہ مددگار فرد کا کردار گواہ یا مشورہ دینے والے کا کردار ہے، اور وہ ایڈووکیٹ نہیں ہے۔
- بالعموم، ایک شخص کو شکایت پر بطور مینیجر کام کرنے کے لیے نامزد کیا جائے گا۔ سکولوں میں شکایت پر کام کرنے والا مینیجر پرنسپل یا سکول کے عملے کا کوئی اور رکن ہو سکتا ہے۔

مزید معلومات

مزید معلومات کے لیے، دیکھیں

[مؤثر طریقے سے شکایت کرنے کے لیے تجاویز](#)

([Tips and advice for effective complaining](#)) اور مشورہ

[اور ہمارے سکولوں کے بارے میں شکایت کرنا](#)

([Making a complaint about our schools](#)).

اگر آپ کو سکول سے بات کرنے کے لیے انٹریپرٹ (زبانی مترجم) کی ضرورت ہے تو براہ مہربانی 131 450 پر ٹیلیفون انٹریپرٹ سروس کو فون کریں اور اپنی زبان کا انٹریپرٹ مانگیں۔ آپریٹر کو وہ فون نمبر بتائیں جہاں آپ کال کرنا چاہتے ہیں اور آپریٹر لائن پر ایک انٹریپرٹ مہیا کر دے گا جو بات چیت میں آپکی مدد کرے گا۔ آپ سے اس خدمت کا معاوضہ نہیں لیا جائے گا۔