Home Office

ذیل کے بارے میں ہوم آفس کی طرف سے ہدایات

ابتدائی رہائش گاہ میں رہنا

انگریزی

ا کتابچے کا مقصد

یہ گائیڈ بنیادی طور پر ابتدائی رہائش گاہ میں رہنے والے اُن پناہ کے متلاشیوں کے لیے ہے، جن کی سیکشن 95 کی امداد کے لیے درخواست کا جائزہ لیا جا رہا ہے اور جہاں اُن کو سیکشن 95 کی امداد مل گئی ہو اور وہ پھیل جانے کا انتظار کر رہے ہوں یا وُہ سیکشن 4 کی امداد وصول کر رہے ہوں۔

اس میں درج ذیل کے بارے میں مفید معلومات ہیں:

1. رہائش گاہ اور خدمات جن کی آپ ہم سے توقع کر سکتے ہیں
2. وہ تنظیمیں جو یہ خدمات فراہم کرتی اور بہم پہنچاتی ہیں
3. ہم آپ سے کیا توقع رکھتے ہیں
4. مسائل، خدشات اور حالات میں رونما ہونے والی تبدیلی کی اطلاع کہاں دی جائے

مجھے یہ کتابچہ کیسے استعمال کرنا چاہیے؟

برائے مہربانی اس کتابچے کو غور سے پڑھیں۔ اپنے اور اپنے خاندان کے لیے کسی بھی اہم معلومات کو نوٹ کریں۔ اس کتابچے میں بہت ساری معلومات ہیں اس لیے برائے کرم اسے محفوظ جگہ پر رکھیں، تاکہ آپ بعد میں اس سے رجوع کر سکیں۔

جب میں رہائش گاہ پر پہنچوں گا/گی تو مجھے کیا بتایا جائے گا؟

جب آپ ابتدائی رہائش گاہ میں پہنچیں گے تو آپ کو رہائش گاہ فراہم کرنے والا شخص آپ کو معلومات فراہم کرے گا جو آپ کے لیے مفید ہو سکتی ہیں:

1. فراہم کردہ رہائش گاہ۔
2. انفرادی حفاظت اور بہبود، بشمول فوری یا ہنگامی صحت کی دیکھ بھال تک رسائی۔
3. ابتدائی رہائش گاہ کی جگہ اور دستیاب خدمات کی ترتیب اور معمول۔
4. آرام اورعام زندگی کے لیے فراہم کردہ سامان، سہولیات اور نصب شدہ اشیاء کے استعمال کی ہدایات (جہاں قابل اطلاق ہوں)۔
5. ہیلتھ اسکریننگ اور متعلقہ خدمات تک رسائی کا عمل۔

آپ کو یہ بھی ملے گا:

1. آپ کو رہائش گاہ فراہم کرنے والے کے بارے میں معلومات اور ان سے کیا امید رکھی جائے۔
2. مائیگرنٹ ہیلپ (تارکین وطن کی مدد کے لیئے تنظیم) کے بارے میں معلومات اور ان سے کیا امید رکھی جائے۔ اور
3. 'Home Office Guide to Rights and Expectations in the UK' کتابچہ، جس میں UK کی ثقافت اور UK میں رہتے ہوئے آپ کو دستیاب خدمات کے بارے میں معلومات شامل ہیں۔ اگر آپ کے پاس یہ نہیں ہے، تو

آپ اپنی رہائش گاہ فراہم کرنے والے سے ایک نقل مانگ سکتے/سکتی ہیں۔

اگر آپ کو کوئی تعارفی بریفنگ نہیں ملی ہے یا آپ کو یہ وسائل موصول نہیں ہوئے ہیں، تو برائے کرم اپنی رہائش گاہ فراہم کرنے والے سے ان کے بارے میں پوچھیں۔ بعد میں دوبارہ پڑھنے کے لیے کتابچے محفوظ جگہ پر رکھیں۔ آپ اس کتابچے میں موجود معلومات تک آن لائن بھی رسائی حاصل کر سکتے/سکتی ہیں

برائے کرم نوٹ کریں: یہ دستاویز صرف رہنمائی کے لیے ہے اور شائع شدہ پالیسی کا کسی بھی صورت میں نعم البدل نہیں ہے۔ اس گائیڈ کو بنیادی طور پر ان لوگوں کے لیے ترتیب دیا گیا ہے جو سیکشن 98 سپورٹ حاصل کر رہے ہیں اور سیکشن 95 سپورٹ کے لیے اپنی درخواست پر فیصلے کا انتظار کر رہے ہیں۔ یہ ہدایت نامہ ان لوگوں پر بھی لاگو ہوتا ہے جنہیں سیکشن 95 کی امداد حاصل ہے لیکن جو منتشر ہونے کے انتظار میں ابتدائی رہائش گاہ میں رہتے ہیں۔ جہاں سیکشن 4(2) کے دعویداروں (پناہ حاصل کرنے میں ناکام لوگ جن کو امیگریشن اینڈ اسائلم ایکٹ 1999 کے سیکشن 4(2) کے تحت مدد مہیا کی گئی ہے) پر مختلف انتظامات لاگو ہوتے ہوں وہاں اس کی عکاسی کی گئی ہے۔

براہ کرم مائیگرنٹ ہیلپ (تارکین وطن کی مدد کرنے والی تنظیم) سے رابطہ کریں اگر آپ کو اپنی رہائش گاہ یا مدد سے متعلق کوئی مسئلہ ہے، یا اگر آپ کے خیال میں رہائش گاہ آپ کی (یا آپ کے زیر کفالت افراد) کی ضروریات کے لیے مناسب نہیں ہے، مثال کے طور پر، کسی معذوری کی وجہ سے اضافی ضروریات۔ وہ ہوم آفس اور رہائش گاہ فراہم کرنے والے سے اس مسئلے کی چھان بین کرنے اور اسے حل کرنے کے لیے کہیں گے۔ مائیگرنٹ ہیلپ سے درج ذیل کے ذریعے رابطہ کیا جا سکتا ہے:

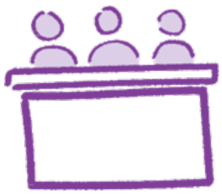
https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch پر **ویب چیٹ (یعنی انٹرنیٹ کے ذریعے تحریری گفتگو)**

ان کی ویب سائٹ کے ذریعے بھی **مسئلہ اٹھایا** جا سکتا ہے: (https://ellis.custhelp.com/app/ask/session)

فری فون ہیلپ لائن (مفت میں امدادی فون لائین) 0808 8010503 پر۔

اگر آپ نے اپنی رہائش گاہ کے مسائل کے بارے میں مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کیا ہے، اور مسائل حل نہ ہوئے ہوں تو آپ اپنے فراہم کنندہ (یعنی رہائش گاہ فراہم کرنے والے)، ہوم آفس، یا مائیگرنٹ ہیلپ کے خلاف باقاعدہ شکایت کر سکتے ہیں۔ بعض اوقات لوگ فکر مند ہوتے ہیں کہ اگر وہ شکایت کرتے ہیں تو ہوم آفس ان کے سیاسی پناہ کے دعوے (کلیم) سے انکار کر دے گا یا انہیں مالی مدد یا رہائش گاہ دینا بند کر دے گا۔ یہ سچ نہیں ہے. رہائش گاہ کے بارے میں شکایات کا آپ کے پناہ کے دعوے کے نتائج یا مدد اور رہائش گاہ کے لیے آپ کی اہلیت پر کوئی اثر نہیں پڑتا۔

مجھے رہائش گاہ اور مدد فراہم کرنے والی اہم تنظیمیں کونسی ہیں؟

ہوم آفس اس پناہ کی رہائش گاہ فراہم کرنے کا ذمہ دار ہے جس میں آپ رہ رہے ہیں اور آپ کی مالی معاونت کا بھی۔	Home Office
مائیگرنٹ ہیلپ ایک فلاحی ادارہ ہے، جو ہوم آفس سے آزاد ہے، جو آپ کو مشورہ دینے، آپ کی امداد کے بارے میں معلومات فراہم کرنے، کسی مسئلے کی اطلاع دینے، یا آپ کے حالات میں تبدیلی کے بارے میں ہوم آفس کو بتانے کے لیے مقرر کیا گیا ہے، آپ کودرج ذیل کے ذریعے مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کرنا چاہیے۔ **0808 8010 503** پر فون کر کے، https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch پر **ویب چیٹ** کریں یا https://ellis.custhelp.com/app/ask پر کوئی مسئلہ اٹھائیں۔	migrant help
آپ کو رہائش گاہ فراہم کرنے والا۔ ہوم آفس آپ کے لیے رہائش گاہ فراہم کرنے کے لیے نجی کمپنیوں کا استعمال کرتا ہے۔ اس میں منتقل ہونے پر آپ کے لیئے ایک ہاؤسنگ آفیسر مقرر کیا جائے گا جو آپ کو آپ کی رہائش گاہ میں خوش آمدید کہے گا اور کسی بھی سوال کا جواب دے گا۔	
لوکل اتھارٹیز، جنہیں کونسلز کے نام سے بھی جانا جاتا ہے، حکومت کا وہ حصہ ہیں جو مقامی علاقے میں عوامی خدمات اور سہولیات فراہم کرتے ہیں، جیسے کہ اسکول اور سماجی خدمات۔ فراہم کردہ مقامی خدمات اور انہیں کون فراہم کرتا ہے اس بات پر منحصر ہے کہ آپ کہاں رہتے ہیں۔ آپ انٹرنیٹ پر اس لنگ کے ذریعے اپنا پوسٹ کوڈ استعمال کرتے ہوئے اپنی مقامی کونسل کو تلاش کر سکتے ہیں: [Find your local council - GOV.UK (www.gov.uk)](https://www.gov.uk) - اپنی مقامی کونسل کی ویب سائٹ کے ذریعے آپ مقامی خدمات جیسے لائبریریوں اور سپورٹ گروپس کے بارے میں تفصیلات حاصل کر سکتے ہیں۔	

ہنگامی صورت حال میں کیا کرنا ہے۔

کسی ہنگامی طبی صورت حال (ایمرجنسی) کی صورت میں جس میں فوری علاج کی ضرورت ہوتی ہے، آپ کو فوراً **999** پر کال کرنی چاہیے اور سروس آپریٹر کو بتانا چاہیے کہ آپ کو کس سروس کی ضرورت ہے - فائربریگیڈ، پولیس یا ایمبولینس۔ یہ ضروری ہے کہ آپ ان نمبروں کو صرف ہنگامی حالات میں ڈائل کریں۔

اگرآپ انگریزی نہ جانتے ہوں تو آپ کو پہلی بار **999** پر کال کرتے وقت اس زبان کا نام لینا چاہیے جو آپ بولنا چاہتے ہیں۔ اگر کوئی دستیاب ہو تو آپ کے لیے ایک ترجمان فراہم کیا جائے گا۔ **999** پر کالز مفت ہوتی ہیں۔

پولیس: اگر کوئی تشدد کر رہا ہو یا تشدد کی دھمکیاں دے رہا ہو، یا اگر آپ کسی جرم کا ارتکاب ہوتے ہوئے دیکھتے ہیں، تو آپ کو **999** پر کال کرنی چاہیے اور پولیس کو طلب کرنا چاہیے۔ اگر آپ کسی جرم کی اطلاع دینا چاہتے ہوں یا کسی ایسے جرم کا شکار ہوئے ہوں جس کے لیے فوری ہنگامی ردعمل کی ضرورت درپیش نہ ہو تو آپ کو **101** پر کال کرنی چاہیے۔ برائے کرم مطمئن رہیں کہ پولیس سے رابطہ کرنے سے آپ کے پناہ کے دعوے پر کوئی اثر نہیں پڑے گا۔

آگ: اگر آپ کے ہاں آگ لگتی ہے یا آگ کے آثار جیسا کہ دھواں نظر آتا ہے، تو آپ کو اپنی رہائش گاہ کے عملے سے رابطہ کرنے سے پہلے قریب ترین فائر الارم کو چالو کرنا چاہیے تاکہ وُہ فائر سروس کے لیے 999 پر کال کریں۔ آپ کو آگ کے قریب نہیں جانا چاہیے اور نہ ہی آگ بجھانے کی کوشش کرنی چاہیے۔

ایمبولینس: اگر کوئی فوری طبی ایمرجنسی ہو جب کوئی شدید بیمار ہو یا زخمی ہو اور اس کی جان کو خطرہ ہو، تو **999** پر کال کریں اور ایمبولینس طلب کریں۔ عام طبی خدشات کے لیے جن کے لیے ایمبولینس کی ضرورت نہیں ہوتی ہے، آپ کو مشورے کے لیے **111** پر کال کرنی چاہیے۔ آپ اس میں مدد کے لیے اپنی رہائش گاہ کے عملے سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

یوٹیلیٹیز: اگر آپ کو گیس کی بو آتی ہے، تو آپ کو انگلینڈ، اسکاٹ لینڈ اور ویلز کے لیے **0800 111 999** پر فوری طور پر نیشنل گرڈ گیس ایمرجنسی نمبر پر کال کرنا چاہیے یا شمالی آئرلینڈ کے لیے **0800 002 001** پر کال کرنی چاہیے اور پھر فوراً بعد مائیگرنٹ ہیلپ کو اس مسئلے کی اطلاع دیں۔

اگر آپ کا کوئی سوال ہو؟

> اپنے تعارفی اور معلوماتی کتابچے دیکھیں

> www.gov.uk/browse/Mastercards-immigration/asylum ملاحظہ کریں۔

یا **www.migranthelpuk.org**

> مائیگرنٹ ہیلپ کو **0808 8010 503** پر کال کریں،
https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch پر ویب چیٹ کریں یا
https://ellis.custhelp.com/app/ask پر اپنا مسئلہ اٹھائیں

مندرجات

سیکشن 1 پناہ کی رہائش گاہ کی اقسام اور دورانیہ	8
امداد کی شرائط	11
پناہ کے لیئے امداد کے فیصلے کی اپیل کرنا	13
سیکشن 2 اہم تنظیمیں	14
ہوم آفس	14
آپ کا رہائش گاہ فراہم کرنے والا؟	15
مائیگرنٹ ہیلپ (تارکین وطن کے لیئے امدادی تنظیم)	18
سیکشن 3 مسئلے کی اطلاع اور شکایات	21
سیکشن 4 رہائش گاہ کی معلومات اور معیارات	24
قواعد و ضوابط	25
رہائش گاہ میں متوقع سہولیات	27
رہائش گاہ کا معائنہ	32
رہائش گاہ تک رسائی	32
مرمت اور دیکھ بھال	33
اضافی رہائش گاہ کی معلومات	34
سیکشن 5 رقم اور امدادی ادائیگیاں	37
سیکشن 6 پناہ کے دعوے کے فیصلے کے بعد آگے بڑھتے ہوئے	40

حصہ 1

پناہ کی رہائش گاہوں کی اقسام اور دورانیہ

سیاسی پناہ کی درخواست (کلیم) پر کارروائی کرنے میں لگنے والے وقت کی مدت مختلف ہو سکتی ہے۔ یہ اس بات پر منحصر ہو سکتا ہے کہ آپ کا کیس کتنا پیچیدہ ہے اور ثبوت اور دستاویزات حاصل کرنے پرکتنا وقت لگتا ہے۔

اسائلم سپورٹ (پناہ کی درخواست کے دوران امداد)، بشمول رہائش گاہ، پناہ کے اُن متلاشیوں کو فراہم کی جاتی ہے جن کے پاس اپنی کفالت کا کوئی دوسرا طریقہ نہیں ہوتا ہے۔ پناہ کی رہائش گاہ 'بغیر انتخاب' کی بنیاد پر فراہم کی جاتی ہے لہذا آپ یہ انتخاب نہیں کر سکتے کہ آپ کہاں رہیں گے۔ تاہم، اگر آپ کے پاس کسی مخصوص علاقے میں رہنے کی ضرورت کی کوئی خاص وجہ ہو تو ہوم آفس اس پر غور کرے گا - رہائش گاہ کو مختص کرنے کے بارے میں رہنمائی یہاں مل سکتی ہے: Asylum accommodation requests: caseworker guidance - GOV.UK (www.gov.uk) آپ کی رہائش گاہ فراہم کرنے والے کو اس امر کو یقینی بنانا چاہیے کہ رہائش گاہ آپ کی کسی مخصوص ضروریات کو پورا کرتی ہو۔

رہائش گاہ کی دو اہم اقسام ہوتی ہیں - **ابتدائی رہائش گاہ (انیشل اکاموڈیشن)**، اور **منتشر رہائش گاہ (ڈسپرسل اکاموڈیشن)**

1 - ابتدائی رہائش گاہ (انیشل اکاموڈیشن)

آپ فی الحال ابتدائی رہائش گاہ میں مقیم ہیں۔ ابتدائی رہائش گاہ ایسی رہائش گاہ ہوتی ہے جو فل بورڈ (جہاں تمام کھانے مہیا کیئے جاتے ہیں)، ہاف بورڈ (جہاں کچھ کھانے مہیا کیئے جاتے ہیں)، ، یا سیلف کیٹرنگ (جہاں تمام کھانے رہائش گاہ کے مکین خود تیار کرتے ہیں) ہو سکتی ہے۔ یہ عام طور پر ہاسٹل کا ماحول یا ہوٹل میں مشترکہ رہائش گاہ ہوتی ہے لیکن یہ کچھ اور بھی ہو سکتی ہے۔ یہ پناہ کے اُن متلاشیوں کے لیے ہے جو بصورت دیگر بے سہارا ہوں گے اور انہیں فوری طور پر رہائش گاہ کی ضرورت ہوگی قبل اس کے کہ ان کی سیکشن 95 امدادی درخواستوں کا تعین کیا جائے۔ یہ ان پناہ کے متلاشیوں کو بھی فراہم کی جاتی ہے جنہیں سیکشن 95 کی امداد (یا سیکشن 4) دی گئی ہے جب کہ وہ طویل مدتی عارضی رہائش گاہ (یعنی منتشر رہائش گاہ) میں منتقل ہونے کا انتظار کر رہے ہوں۔ پناہ کے متلاشی وُہ لوگ جن کو ہوم آفس کی طرف سے مدد فراہم کی گئی ہے وہ اس وقت تک ابتدائی رہائش گاہ میں رہ سکتے ہیں جب تک کہ منتشر رہائش گاہ میں جگہ نہ ہو۔

منتشر رہائش گاہ میں جانے سے پہلے لوگوں کے ابتدائی رہائش گاہ میں رہنے کا وقت مختلف ہو سکتا ہے، تاہم حالیہ طور پر انتظار کا وقت طویل ہے۔ تحفظ کی تلاش میں برطانیہ پہنچنے والوں کی تعداد میں نمایاں اضافے کی وجہ سے سبھی کے لیے مقامی رہائش گاہ کی کمی ہے، اس کے ساتھ ساتھ ان لوگوں کی موجودہ ضروریات کو پورا کرنے کی ضرورت ہے جو پہلے سے ہی برطانیہ میں رہائش گاہ کی انتظار کی فہرستوں میں کافی عرصے سے ہیں۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ آپ ابتدائی رہائش گاہ میں توسیع شدہ مدت کے لیے رہ سکتے ہیں، تاہم، آپ کا فراہم کنندہ (رہائش گاہ مہیا کرنے والا) اور ہوم آفس اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ اس دوران آپ کی ضروریات پوری ہوں۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کی ضروریات پوری نہیں ہو رہیں تو آپ کو مائیگرنٹ ہیلپ سے یہ پوچھنا چاہیے کہ آپ کی رہائش گاہ میں کس طرح تبدیلیاں کی جا سکتی ہیں، اس میں اگر ضرورت کا ثبوت ہو اور مناسب ہو تو طویل مدتی رہائش گاہ میں منتقل کیے جانے کے عمل کو تیز کرنے کا اقدام بھی شامل ہے۔

2 . منتشر رہائش گاہ (ڈسپرسل اکاموڈیشن)

منتشر رہائش گاہ ایک طویل مدتی عارضی رہائش گاہ ہے جس کا انتظام ہوم آفس کی جانب سے رہائش گاہ فراہم کرنے والے کرتے ہیں۔ آپ عام طور پر منتشر رہائش گاہ میں رہنے کے قابل ہوں گے جب تک کہ آپ کے پناہ کے دعوے کا مکمل تعین نہیں ہو جاتا۔ ایک ہی عمارت میں رہنا ہمیشہ ممکن نہیں ہے۔

3 . سیاسی پناہ کے دعوے (کلیم) کے فیصلے کے بعد کی پیش رفت

جب آپ کا پناہ کا دعویٰ (بشمول کوئی اپیل) مکمل طور پر طے ہو جائے گا تو آپ کو پناہ کی رہائش گاہ چھوڑنے کی ضرورت ہوگی اور آپ کی ہوم آفس سپورٹ (امداد) بند ہو جائے گا۔ اگر آپ کو رہنے کے لیے اجازت دی جاتی ہے تو آپ کام کرنے کے مستحق ہوں گے، عوامی فنڈز یعنی بینیفٹ لے سکیں گے، رہائش گاہ تلاش کریں گے اور برطانیہ کے دیگر سکونتی افراد کی طرح اس کے لیے مدد حاصل کر سکیں گے۔ اس امر سے آگاہ رہیں کہ، کیونکہ برطانیہ میں رہائش گاہ کی کمی ہے، اس لیے آپ کو اپنی رہائش گاہ تلاش کرنے میں وقت لگ سکتا ہے۔ اگرچہ لوکل اتھارٹی یعنی مقامی حکام آپ کو معلومات یا مشورہ دے گی، لیکن آپ کو اپنی ذاتی رہائش گاہ خود تلاش کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ مشورے اور رہنمائی مائیگرنٹ ہیلپ کے ساتھ آپ کی 'موو آن' (آگے بڑھنے) کی اپوائنٹمنٹ کے حصے کے طور پر فراہم کی جائے گی یا یہ آپ کی لوکل اتھارٹی سے رابطہ کرکے حاصل کی جاسکتی ہیں۔

تاہم، اگر آپ کا دعویٰ (درخواست) ناکام ہو جاتا ہے اور کوئی دوسری عارضی رکاوٹیں نہیں ہیں تو آپ سے برطانیہ چھوڑنے کی توقع کی جائے گی۔ ہوم آفس سے آپ کا فیصلہ موصول ہونے کے فوراً بعد مائیگرنٹ ہیلپ کی طرف سے مشورہ اور رہنمائی فراہم کی جائے گی۔ اگر آپ اس اختیار کے بارے میں کچھ مزید معلومات چاہتے ہیں تو رضاکارانہ واپسی کی سروس پیر تا جمعہ صبح 9 بجے سے شام 5 بجے تک اس ٹیلی فون نمبر پر دستیاب ہے: 0300 004 0202.

توقعات

آپ کے ساتھ ہمیشہ احترم، منصفانہ اورغیر جانبداری کا برتاؤ کیا جائے گا۔

یکساں طور پر، ہم آپ سے توقع کرتے ہیں کہ آپ تمام عملے اور جن لوگوں کے ساتھ آپ رہتے ہیں ان کے ساتھ بھی ایسا ہی سلوک کریں گے۔

آپ کو اپنی رہائش گاہ یا امداد سے متعلقہ کسی بھی مسئلے کی اطلاع ملتے ہی مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کر کے ان کو اطلاع دینی چاہیے۔ **آپ کا سیاسی پناہ کا دعویٰ یا اسائلم سپورٹ کا حق کسی مسئلے کی اطلاع دینے سے متاثر نہیں ہوگا۔**

رازداری اور ڈیٹا (معلومات) کا اشتراک

ہوم آفس اور ہماری خدمات کے فراہم کنندگان آپ کی ذاتی معلومات کی حفاظت کریں گے اور اسے رازداری میں رکھیں گے۔ کچھ ایسے حالات ہوتے ہیں جہاں ہمیں آپ کی معلومات کا دوسری ایجنسیوں کے ساتھ اشتراک کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ ان میں درج ذیل شامل ہیں:

- ☐ مقامی کونسلوں کے ساتھ معلومات کا اشتراک کرنا تاکہ آپ کے لیے سماجی نگہداشت، خصوصی رہائش گاہ یا پراپرٹی کی موافقت کا اہتمام جا سکے۔
- ☐ صحت کی خدمات کے ساتھ معلومات کا اشتراک تا کہ اس بات کو یقینی بنایا جا سکے کہ آپ کی صحت کی عمومی ضروریات اور کسی بھی طبی حالات کے لیے صحت کی دیکھ بھال کے صحیح انتظامات موجود ہیں۔
- ☐ آپ اور آپ کے خاندان، خاص طور پر بچوں اورکمزور بالغوں کی فلاح یا 'تحفظ' کے لیے معلومات کا اشتراک کرنا
- ☐ تعلیمی حکام کے ساتھ متعلقہ معلومات کا اشتراک کرنا تاکہ وہ اپنی خدمات فراہم کر سکیں
- ☐ پولیس کو مجرمانہ معاملات کی اطلاع دینا اور کمیونٹی میں آپ کو محفوظ رکھنے میں مدد کرنا
- ☐ دھوکہ دہی سے نمٹنے کے لیے معلومات کا تبادلہ
- ☐ عدالتی کارروائی کے سلسلے میں معلومات کا انکشاف

کوئی بھی ایجنسی جس کے ساتھ آپ کی معلومات یعنی ڈیٹا کا اشتراک کیا جاتا ہے اسے بھی آپ کی معلومات کی رازداری کا احترام کرنے کی ضرورت ہوگی۔ آپ ہوم آفس یا دیگر تنظیموں سے "موضوع تک رسائی کی درخواست" (“subject access request”) کے ذریعے آپ کو وہ معلومات دکھانے کے لیے کہہ سکتے ہیں INSERT LINK FROM WWW.GOV.UK

سپورٹ کی شرائط

- ☐ **آپ کو اپنے لیے کیے گئے سفری انتظامات پر عمل کرنا چاہیے**۔ مثال کے طور پر، دوسرے گھر میں منتقل ہونا۔ اگر کوئی وجہ ہو کہ آپ سفری انتظامات پر عمل کرنے سے قاصر ہوں تو یہ ضروری ہے کہ آپ کو ہوم آفس کو پیشگی بتانا چاہیے۔

- ☐ **آپ کو مجاز پتے پر رہنا چاہیے**۔ اگر آپ مسلسل 7 دن سے زیادہ اس پتے سے دور رہنے کا ارادہ رکھتے ہوں تو آپ کو مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کرکے ہوم آفس سے اجازت لینا ہوگی۔ آپ کو کسی بھی 6 ماہ کی مدت میں 14 دن یا راتوں سے زیادہ غیر حاضر نہیں ہونا چاہیے۔

- ☐ **آپ جس رہائش گاہ میں رہ رہے ہیں اس کے قواعد پر عمل کرنا ضروری ہے**۔ آپ کا رہائش گاہ فراہم کرنے والا آپ کو قواعد بتائے گا۔

- ☐ **آپ کو پرتشدد انداز میں برتاؤ نہیں کرنا چاہئے یا زبانی یا جسمانی طور پر بدسلوکی نہیں کرنی چاہئے**۔ پرتشدد رویے کے نتیجے میں مجرمانہ قانونی چارہ جوئی کے ساتھ ساتھ آپ کی رہائش گاہ اور مالی مدد سے محروم ہونے کا خطرہ بھی ہو سکتا ہے۔

- ☐ **آپ کو اپنی مالی امداد تک باقاعدگی سے رسائی حاصل کرنی چاہیے**۔ ایک بار جب آپ کو سیکشن 95/سیکشن 4 کی امداد مل جاتی ہے، تو آپ کو ابتدائی رہائش گاہ میں رہنے کے دوران کسی بھی اضافی اخراجات کو پورا کرنے کے لیے ہفتہ وار رقم دی جاتی ہے۔ آپ کے رہائش گاہ فراہم کنندہ کی طرف سے ابتدائی رہائش گاہ میں ضروری ضروریات زندگی (یعنی خوراک، بیت الخلا تک رسائی، بچوں کی مصنوعات وغیرہ) پوری کی جاتی ہیں۔ اگر آپ سیلف کیٹرڈ رہائش گاہ میں رہتے ہیں، تو آپ کو کھانے مہیا کرنے کی بجائے اپنے لیے کھانا خود پکانے کے لیے کھانے کی اشیاءٔ خریدنے کے لیے ہفتہ وار الاؤنس دیا جائے گا۔

- ☐ **یہ لازمی ہے کہ آپ کو ہوم آفس کی طرف سے کی گئی درخواستوں کا جواب دینا چاہیے**۔ اس میں درج ذیل کے لیئے درخواستیں شامل ہیں:
  - آپ کے پناہ کے دعوے سے متعلق معلومات
  - آپ کی پناہ کی حمایت سے متعلق معلومات اور
  - کسی انٹرویو میں آپ کی حاضری

اگر آپ اپنی امدادی سپورٹ کی شرائط پر عمل نہ کریں تو آپ کے لیے اپنی امداد کھونے کا خطرہ ہوتا ہے۔

حالات میں تبدیلی

جب تک آپ کو پناہ کی رہائش گاہ اور امداد موصول ہو رہی ہو اگر آپ کے حالات میں کوئی تبدیلی رونما ہوتی ہے تو آپ کو فوری طور پر ہوم آفس کو بتانا چاہیے۔ ایسا کرنے کا سب سے آسان طریقہ مائیگرنٹ ہیلپ کے ذریعے ہے۔ اگر آپ کو رہائش گاہ کی مزید ضرورت نہیں ہے تب بھی آپ کو مالی مدد مل سکتی ہے، لیکن آپ کو پہلے پوچھنا چاہیے (تاہم یہ ان لوگوں کے لیے درست نہیں ہے جنہیں سیکشن 4 یا شیڈول 10 کے تحت امداد فراہم کی گئی ہے)۔

حالات میں وہ تبدیلیاں جن کے بارے میں آپ کو ہوم آفس کو بتانا ضروری ہے:

- ☐ اگر آپ کوئی رقم یا مالی اثاثے وصول کرتے ہیں یا ان تک رسائی حاصل کرتے ہیں۔
- ☐ اگر آپ کو نوکری ملتی ہے (آپ کو یہ دیکھنا چاہیے کہ آیا آپ کو نوکری حاصل کرنے سے پہلے کام کرنے کی اجازت ہے)
- ☐ اگر آپ اپنے فراہم کنندگان کے علم کے بغیر کسی مختلف پتے پر چلے جاتے ہیں، یا خاندان، دوستوں، یا کسی شریک حیات کے ساتھ رہنے کا فیصلہ کرتے ہیں
- ☐ اگر آپ شادی کرتے ہیں، علیحدگی اختیار کرتے ہیں، طلاق ہوتی ہے، یا سول پارٹنرشپ اختیار کریں
- ☐ اگر آپ ہسپتال میں داخل ہوں یا قید ہوں
- ☐ اگر آپ (یا آپ کا ساتھی) حاملہ ہو جاتے ہیں یا بچہ پیدا ہوتا ہے
- ☐ اگر آپ کا کوئی بچہ اسکول چھوڑ دیتا ہے یا گھر چھوڑ دیتا ہے
- ☐ اگر خاندان کا کوئی دوسرا فرد آپ کے ساتھ یو کے میں شامل ہوتا ہے یا یو کے چھوڑ دیتا ہے
- ☐ اگر کوئی اور آپ کے گھر میں شامل ہوتا ہے یا چھوڑ دیتا ہے
- ☐ آپ اپنا نام تبدیل کریں
- ☐ آپ برطانیہ چھوڑنے اور گھر واپس جانے کا ارادہ رکھتے ہیں

اگر آپ ہمیں اپنے حالات میں تبدیلی کے بارے میں نہیں بتاتے ہیں، تو درج ذیل ہو سکتے ہیں:

- ☐ ہوم آفس سے اپنی امداد کھو سکتے ہیں
- ☐ آپ کو موصول ہونے والی کسی بھی امداد کو واپس کرنا ہوگا، جس کے آپ حقدار نہیں تھے
- ☐ امیگریشن اینڈ اسائلم ایکٹ 1999 کے تحت جرم کے مرتکب ہو سکتے ہیں

پناہ کی امداد کے فیصلے کے خلاف اپیل کرنا

آپ عام طور پر درج ذیل کی صورت میں پہلے درجے کے ٹرائیبیونل (اسائلم سپورٹ) سے اپیل کر سکتے ہیں :

- پناہ کی امداد اور/یا رہائش گاہ کے لیے آپ کی درخواست مسترد کر دی گئی ہے
- آپ سیکشن 4 کے تحت سیاسی پناہ حاصل کر رہے تھے اور اسے روک دیا گیا ہے
- آپ کو سیکشن 95 کے تحت اسائلم سپورٹ کی مدد مل رہی تھی اور اس امداد کو ختم ہونے سے پہلے ہی روک دیا گیا ہے۔

اگر آپ کی درخواست مسترد کر دی گئی ہے یا آپ کی مدد روک دی گئی ہے تو آپ کو ہوم آفس کی طرف سے ایک خط موصول ہوگا جس میں بتایا گیا ہو گا کہ یہ فیصلہ کیوں کیا گیا ہے۔ خط آپ کو یہ بھی بتائے گا کہ کیا آپ اس کے خلاف اپیل کر سکتے ہیں اور اپیل کیسے کریں۔ ٹرائیبونل حکومت سے آزاد ہوتا ہے۔ ایک جج فیصلہ کرنے سے پہلے دونوں فریقوں کے دلائل کو سنے گا۔ اگر آپ کی امداد کو روک دیا گیا ہے، اور آپ اس کے خلاف اپیل کرتے ہیں، تو آپ کی امداد عام طور پر اپیل کی تاریخ تک جاری رہنی چاہیے۔ اپیل فارم www.gov.uk پر مل سکتے ہیں۔

اپیل کرنے سے پہلے آپ مدد اور مشورہ حاصل کر سکتے ہیں:

- اگر آپ نے اپنا اپیل فارم فرسٹ ٹیئر ٹرائیبونل (اسائلم سپورٹ) کو بھیجا ہے تو آپ مفت قانونی نمائندگی کے لیے اسائلم سپورٹ اپیل پروجیکٹ (ASAP) سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ www.asaproject.org
- آپ مشورے اور مدد کے لیے رفیوجی ایکشن سے اس پتہ پر https://www.refugee-action.org.uk/our-services/increasing-justice-tackling-poverty/ (انگلینڈ کے مخصوص علاقوں میں کام کرنے والے) اور رفیوجی کونسل www.refugeecouncil.org.uk سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ (انگلینڈ اور ویلز) - وہ آپ کی مدد کے لیے کوئی دوسری تنظیم تلاش کرنے کے قابل ہو سکتے ہیں۔
- آپ دیگر قانونی مشورہ بھی حاصل کر سکتے ہیں، بشمول ایک وکیل سے۔ مزید معلومات کے لیے www.gov.uk/find-a-legal-adviser ملاحظہ کریں۔

مزید معلومات www.gov.uk/appeal-first-tier-asylum-support-tribunal سے حاصل کی جا سکتی ہیں

سیکشن 2

اہم ادارے

Home Office

ہوم آفس

ہوم آفس کیا ہے؟

ہوم آفس برطانیہ کی سلامتی اور معاشی خوشحالی میں بنیادی کردار ادا کرتا ہے۔ ہوم آفس امیگریشن اور پاسپورٹ، منشیات کی پالیسی، جرائم، آگ، انسداد دہشت گردی، اور پولیس کے لیے مرکزی حکومت کا محکمہ ہے۔ ہوم آفس کا وہ شعبہ جس سے آپ برائے راست معاملات طے کریں گے اسے پناہ اور تحفظ (Asylum and Protection) کہا جاتا ہے۔

میں ہوم آفس سے کیا امید رکھ سکتا/سکتی ہوں؟

آپ کے پناہ کے دعوے پر کسٹمر سروس ڈائریکٹوریٹ کی اسائلم آپریشنز ٹیموں کے ذریعے کارروائی اور اس کا جائزہ لیا جائے گا۔ یہ ہوم آفس کا محکمہ ہے۔ آیا آپ کا سیاسی پناہ کا دعویٰ کامیاب ہوتا ہے یا نہیں اس کا انحصار ان کے تجزیئے پر ہوگا اور جو فیصلہ کیا جائے گا اس کے بارے میں وہ آپ سے رابطہ کریں گے۔

ہوم آفس کے اندر اسائلم سپورٹ ٹیمیں یہ فیصلہ کرنے کے لیے ذمہ دار ہیں کہ آپ کو کون سی امداد ملنی چاہیے اور یہ مدد فراہم کرنے والے فراہم کنندگان کی نگرانی کریں۔ اسائلم سپورٹ ٹیمیں اس بات کو بھی یقینی بنائیں گی کہ ہمارے رہائش گاہ فراہم کرنے والوں کی طرف سے فراہم کردہ خدمات اس کتابچہ میں بیان کردہ توقعات پر پورا اتریں گی۔

ہوم آفس مجھ سے کیا توقع کرتا ہے؟

ہوم آفس توقع کرتا ہے کہ آپ اپنی مدد کی تمام شرائط کی پابندی کریں گے، اور یہ کہ آپ ہمیں اپنے حالات میں ہونے والی کسی تبدیلی کے بارے میں بتائیں گے۔ اگر آپ ایسا نہیں کرتے تو امداد کے لیے آپ کا مسلسل استحقاق متاثر ہونے کا امکان ہے۔

ہوم آفس کی طرف سے خود کو بھیجے گئے کسی بھی خط کو نظر انداز نہ کریں کیونکہ اس کے نتیجے میں ممکنہ طور پر آپ کی امداد سے انکار یا بند کیا جا سکتا ہے۔ اگر آپ کو یقینی طور پر علم نہیں ہے کہ خط کا کیا مطلب ہے تو مشورے اور رہنمائی کے لیے مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کریں۔

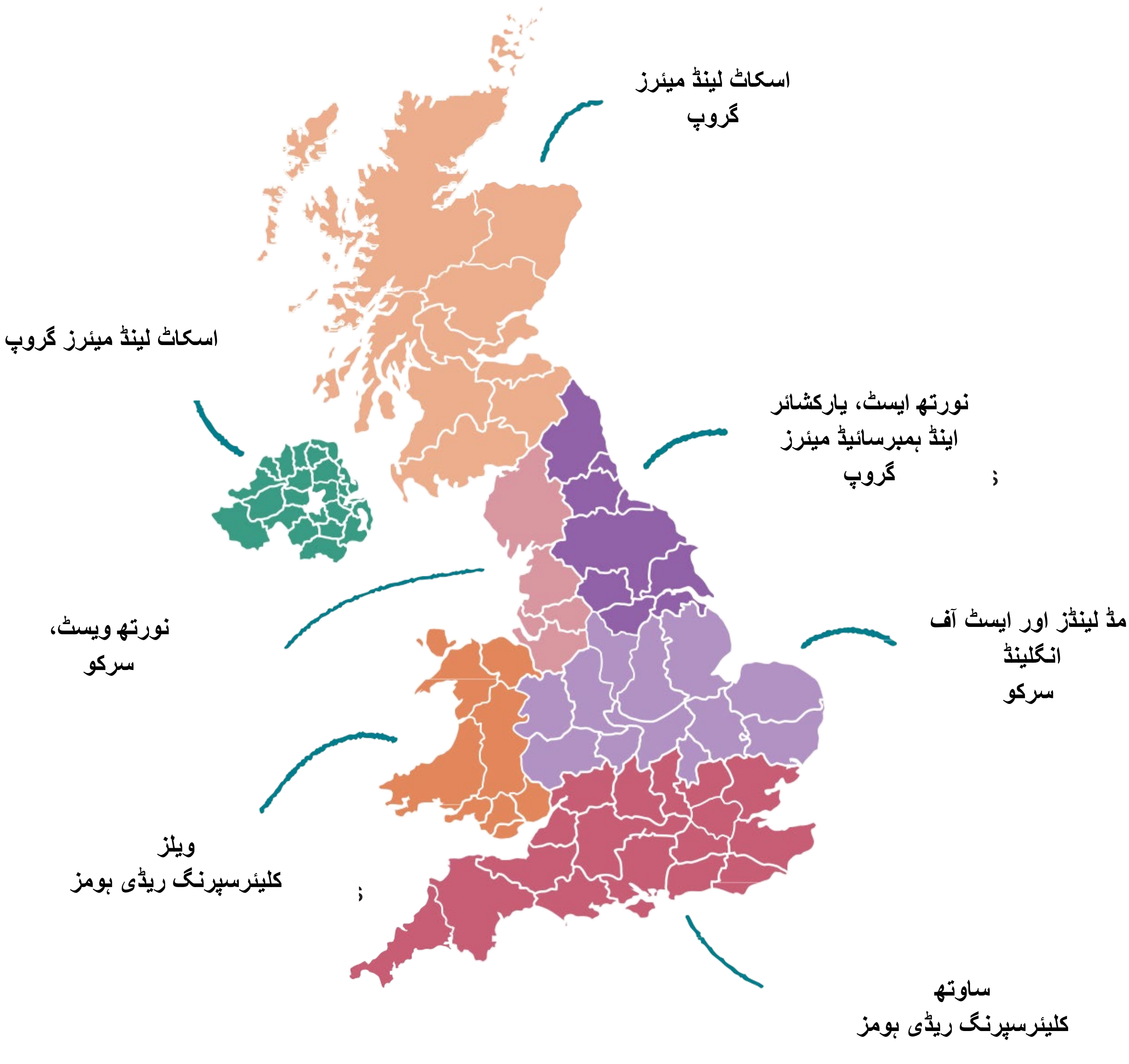
آپ www.gov.uk پر جا کر حکومت کی طرف سے فراہم کردہ خدمات کے بارے میں مزید معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔

آپ کے رہائش گاہ فراہم کرنے والے؟

رہائش گاہ فراہم کرنے والا کیا ہے؟

رہائش گاہ فراہم کرنے والا ایک کمپنی ہے جن سے ہوم آفس نے پناہ کے متلاشیوں کو رہائش گاہ فراہم کرنے اور رہائش گاہ کی دیکھ بھال کرنے کے لیے معاہدہ کیا ہے۔ رہائش گاہ فراہم کرنے والے مختلف مقامات کے لحاظ سے مختلف ہوتے ہیں۔

MEARS READY HOMES serco



میں اپنے رہائش گاہ فراہم کرنے والے سے کیا توقع کر سکتا ہوں؟

رہائش گاہ فراہم کرنے والا جو خدمات فراہم کرے گا ان میں درج ذیل شامل ہیں:

- ☐ صاف، محفوظ، اور رہنے کے قابل رہائش گاہ، فرنیچر، سامان، اور ضروریات عامہ یعنی بجلی پانی گیس فراہم کرنا اور ان کی مہیا دیکھ بھال کرنا
- ☐ آپ کے پہنچنے پر رہائش گاہ کا تعارف، اس میں آپ کو دستیاب خدمات کے بارے میں معلومات بھی شامل ہیں
- ☐ ایک کیٹرڈ اکاموڈیشن فوڈ سروس (جہاں کھانے مہیا کیئے جاتے ہوں) کی فراہمی جس مِیں دن میں تین وقت کے کھانے اور ضروری ذاتی حفظان صحت کی اشیاء اور بیت الخلاء تک رسائی مہیا کی جائے (یا متبادل طور پر سیلف کیٹرنگ (جہاں کھانے رہائش گاہ کے مکین خود بنا سکیں) رہائش گاہ میں رہنے والوں کے لیے، ان ضروریات کو پورا کرنے کے قابل بنانے کے لیے انہیں ان کی قیمت ادا کرنے کے لیے نقد رقم میسر ہو: **نوٹ کیجئے**: وہ لوگ جو سیکشن 4 کے تحت کیش سپورٹ یعنی نقد امداد کے حقدار نہ ہوں تو اگر قابل اطلاق ہو تو انھیں ایسپن کارڈ میں جمع کی جانے والی رقم فراہم کی جائے گی)۔ ہاف بورڈ یا فُل بورڈ (جہاں کھانے مہیا کیئے جاتے ہیں) حاملہ خواتین اور شیر خوار بچے اپنی اضافی غذائیت اور زندگی کی ضروریات (نیپی، فارمولہ، دودھ، خوراک کی فراہمی میں اضافہ، بچوں کے دودھ کی بوتلوں اور برتنوں کو جراثیم سے پاک کرنے کا سامان وغیرہ) کو پورا کرنے کے لیے اضافی امداد کی فراہمی کے حقدار ہیں۔ نومولود بچے اور حاملہ خواتین والے خاندان ابتدائی رہائش گاہ کے دوران میٹرنٹی گرانٹ کے لیے درخواست دے سکتے ہیں۔ ان حاملہ خواتین اور نئی ماؤں کے لیے جو سیلف کیٹرنگ رہائش گاہ میں ہوں، کو ملنے والی مالی امداد کی ہفتہ وار فراہمی میں ایک اضافی مدد کو شامل کیا جائے گا۔
- ☐ آپ کی فلاح و بہبود کو فروغ دینا، بشمول متعلقہ ایجنسیوں سے رجوع کروانا جہاں ان کو مدد ملے گی۔
- ☐ آپ کے ساتھ بات چیت کرتے وقت جہاں ضروری ہو ترجمہ اور ترجمانی کی خدمات فراہم کرنا
- ☐ آپ سے اظہار خیال اور شکایات کے عمل کی وضاحت کرنا اور جہاں بھی ممکن ہو 5 دفتری دنوں کے اندر کسی بھی شکایت کو حل کرنا
- ☐ سماج مخالف رویّے یا خلل ڈالنے والے رویے کی روک تھام کرنا جو رہائش گاہ میں رونما ہو سکتے ہیں۔
- ☐ آپ کو یہ بتانا کہ قریب ترین دستیاب جی پی (ڈاکٹروں) کی سرجری کہاں ہے یا اگر آپ کی پہلے سے موجود کوئی طبی بیماری ہے تو جی پی کے ساتھ رجسٹر کرنے میں آپ کی مدد کرنا (جہاں نرس پریکٹیشنر دستیاب نہ ہو)
- ☐ اگر آپ کے رہائش گاہ میں پہنچنے پر آپ کو ضرورت ہو، یا آپ کی رہائش گاہ کے دوران آپ کی صحت کی دیکھ بھال تک رسائی حاصل کرنے میں مدد کرنا (اس کا اہتمام ریذیڈنٹ ویلفیئر مینیجرز، سیف گارڈنگ ٹیموں، یا ہاؤسنگ مینیجرز کے ذریعے کیا جا سکتا ہے)
- ☐ ڈاکٹر، ڈینٹسٹ، اور ہسپتال کی اپوائنٹمنٹ، قبل از پیدائش یا بعد از پیدائش اپوائنٹمنٹ، یا خاندان کے افراد کی پیدائش یا موت کے لیے رجسٹریشن کے لیے سفر کے لیئے سیکشن 4 اور سیکشن 98 اور شیڈول 10 کے تحت سروس کا استعمال کرنے والوں کو سفری معاونت فراہم کرنا - یا تو خود ٹرانسپورٹ فراہم کرکے یا پبلک ٹرانسپورٹ کے ٹکٹ دے کر۔ *براہ کرم نوٹ کریں کہ جہاں بھی ممکن ہو آپ کو قریبی مقامی خدمات استعمال کرنی چاہئیں، اور آپ کو کسی بھی اپوائنٹمنٹ کا ثبوت فراہم کرنا چاہیے (مثلاً اپوائنٹمنٹ کا خط) اور اپنے فراہم کنندہ کو زیادہ سے زیادہ وقت دینا چاہیے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جا سکے کہ اس کا مناسب وقت میں انتظام کیا جا سکتا ہو۔ نقل و حمل سے متعلقہ کسی بھی مسئلے کے لیے براہ کرم مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کریں۔*

اگر آپ کو ابتدائی رہائش گاہ میں اپنے قیام کے دوران اپنی رہائش گاہ سے متعلق کوئی مسئلہ درپیش ہو تو آپ کو مائیگرنٹ ہیلپ سے اس نمبر پر رجوع کرنا چاہئے **0808 8010 503** ، اس لنک پر **ویب چیٹ** یعنی انٹرنیٹ پر تحریری گفتگو کرنی چاہئے : https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch یا انٹرنیٹ پر ویب سائیٹ پر **Raise an Issue** کے ذریعے **اس مسئلے کو اٹھانا** چاہیے۔
(https://ellis.custhelp.com/app/ask/session)

ان کی مفت فون لائین 0808 8010503 پر کال کریں۔

اس کے بعد وہ آپ کی طرف سے آپ کے رہائش گاہ فراہم کرنے والے کے ساتھ اس مسئلے کو اٹھائیں گے۔ مزید معلومات کے لیے 'مسائل کی اطلاع اور شکایات' (‘Issue Reporting and Complaints’) دیکھیں.

میرا رہائش گاہ فراہم کرنے والا مجھ سے کیا توقع رکھتا ہے؟

آپ کو رہائش گاہ کی دیکھ بھال کرنا چاہیے۔ اس میں اسے صاف رکھنا اور پراپرٹی کے اندر موجود تنصیبات اور متعلقہ اشیاء کو نقصان نہ پہنچانے کا خیال رکھنا شامل ہے۔

آپ کو کسی ایسے افراد کے ساتھ بھی احترام سے پیش آنا چاہئے جس کے ساتھ آپ رہائش گاہ کا اشتراک کرتے ہوں اور کسی عملے سے بھی جو آپ سے ملیں۔

مائیگرنٹ ہیلپ کیا ہے؟

مائیگرنٹ ہیلپ ایک فلاحی ادارہ ہے جو ہوم آفس سے الگ مشاورت، مسائل کی اطلاع اور استحقاق کے لیئے (AIRE) نامی ایک قومی سروس کا اہتمام کرتا ہے۔ مائیگرنٹ ہیلپ آپ کو پناہ کے عمل اور آپ کے حقوق کے بارے میں آزادانہ مشورہ اور رہنمائی فراہم کر سکتی ہے۔ وہ آپ کو برطانیہ میں دستیاب دیگر خدمات کی طرف بھی رجوع کروا سکتے ہیں۔

میں مائیگرنٹ ہیلپ سے کیا توقع رکھ سکتا ہوں؟

مائیگرنٹ ہیلپ آپ کو مالی مدد، رہائش گاہ، قانونی مشورہ اور دیگر اُن خدمات تک رسائی حاصل کرنے میں مدد کرے گی جن کے آپ قانون کے مطابق حقدار ہیں۔ وہ معلومات فراہم کریں گے تاکہ آپ کو پناہ دینے کے عمل کو سمجھنے میں مدد ملے، آپ کے امداد کے حقوق اور آپ کے پناہ کے انٹرویو سے پہلے دیگر ضروری خدمات (بشمول صحت کی دیکھ بھال اور قانونی مشورہ) تک کیسے رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔ ضرورت پڑنے پر آپ مترجم تک رسائی حاصل کر سکیں گے اور اس کی درخواست کال کے شروع میں کی جانی چاہیے۔

- ☐ مائیگرنٹ ہیلپ کی مفت امدادی فون لائن آپ کو آپ کی زبان میں مشورہ دے سکتی ہے۔ جن موضوعات میں وہ مدد کر سکتے ہیں ان میں درج ذیل شامل ہیں:
  - ☐ پناہ کا دعوی کیسے کریں
  - ☐ مالی مدد
  - ☐ قانونی نمائندگی تلاش کرنا
  - ☐ پناہ کا عمل
  - ☐ صحت کی دیکھ بھال تک رسائی
  - ☐ رہائش گاہ میں مدد

آپ مائیگرنٹ ہیلپ کے ذریعے ہوم آفس کے بارے میں شکایت کر سکتے ہیں۔ تاہم، اس کا تعلق پناہ کی رہائش گاہ یا امداد سے ہونا چاہیے۔ کسی بھی دوسری قسم کی کارروائی یا شکایت میں آگے بڑھنے سے پہلے، آپ کو سب سے پہلے مائیگرنٹ ہیلپ کے ذریعے اپنے خدشات کا اظہار کرنا چاہیے۔

اسائلم کلیم (پناہ کے دعوے) کے بارے میں شکایات یا آپ کے اسائلم کلیم کے خلاف اپیلیں قبول نہیں کی جائیں گی، اور آپ کو ان کے حوالے سے مزید اقدامات کے لیے متعلقہ خطوط میں دی گئی ہدایات پر عمل کرنا چاہیے۔
بائیو میٹرک رہائش گاہی اجازت نامے (BRPs)، درخواست رجسٹریشن کارڈ (ARC) کی غلطیاں، اور کام کرنے کی اجازت (PTW) کے مسائل کو مائیگرنٹ ہیلپ کے ساتھ **نہیں اٹھایا جانا چاہیے**۔ اس کی بجائے، آپ ان سروسز کے مسائل کی اطلاع اس لنک پر آن لائن کر سکتے ہیں:

- BRP - Biometric residence permits (BRPs): Getting your BRP if you applied from inside the UK - GOV.UK (www.gov.uk)
- ARC - Application registration card (ARC) - GOV.UK (www.gov.uk)

https://www.gov.uk/government/publications/application-registration-card-arc

- PTW - Permission to work and volunteering for asylum seekers (accessible) - GOV.UK (www.gov.uk)

ان کی ہیلپ لائن بڑی تعداد میں پناہ کے متلاشیوں کی مدد کرتی ہے، اور اُن کی فون لائنز مصروف ہو سکتی ہیں جس کی وجہ سے آپ کی کال کا جواب دینے میں تاخیر ہو سکتی ہے۔ براہ کرم صبر سے کام لیں اور آپ کی کال کا جلد از جلد جواب دیا جائے گا۔ جہاں ممکن ہو، براہ کرم اُن مسائل کے بارے میں جو زیادہ فوری یا ہنگامی نہ ہوں ویب چیٹ (یعنی آن لائن عبارتی گفتگو) اور **Raise an Issue** کے استعمال پر غور کریں۔

مائیگرنٹ ہیلپ آپ کو مالی مدد اور رہائش گاہ (اسائلم سپورٹ) (ASF1) یا پناہ کے متلاشیوں کے لیئے اضافی امداد (ASF2) کے لیے درخواست فارم بھرنے میں بھی مدد کر سکتی ہے۔ اگر آپ کو ہوم آفس کو حالات کی تبدیلی کے بارے میں بتانے کی ضرورت ہو تو وہ اس میں بھی مدد کریں گے۔

مائیگرنٹ ہیلپ قانونی مشورہ یا نمائندگی مہیا نہیں کر سکتی۔ وہ قانونی خدمات تک رسائی کے بارے میں معلومات فراہم کر سکتے ہیں۔ آپ www.gov.uk/find-a-legal-adviser پر قانونی مشیر بھی تلاش کر سکتے ہیں۔

اگر آپ اپنے رہائش گاہ فراہم کرنے والے، ادائیگی فراہم کرنے والے، ہوم آفس، یا مائیگرنٹ ہیلپ کے بارے میں شکایت کرنا چاہتے ہوں تو مائیگرنٹ ہیلپ سے بھی رابطہ کیا جانا چاہیے۔ اگر آپ کو اپنی رہائش گاہ سے متعلق کوئی مسئلہ درپیش ہے تو آپ کو مائیگرنٹ ہیلپ سے بھی رابطہ کرنا چاہیے۔ ایسا کرنے کے طریقے کے بارے میں مزید معلومات 'مسائل کی اطلاع اور شکایات' ('Issue Reporting and Complaints.') میں مل سکتی ہیں۔ رہائش گاہ کے بارے میں شکایات کا آپ کے پناہ کے دعوے کے نتائج یا امداد اور رہائش گاہ کے لیے آپ کی اہلیت پر کوئی اثر نہیں ہوتا ہے۔

مائیگرنٹ ہیلپ مجھ سے کیا توقع رکھتی ہے؟

- ☐ جب آپ مائیگرنٹ ہیلپ کے ساتھ بات چیت کرتے ہیں، تو براہ کرم اپنے ہوم آفس دستاویزات سے کوئی حوالہ نمبر دستیاب کریں۔
- ☐ اپنے لیے طے کی جانے والی کسی بھی اپوائنٹمنٹ پر تشریف لائیں۔ اپنے دعوے سے متعلق کوئی بھی معلومات یا دستاویزات ساتھ لے کر جائِیں۔
- ☐ اپنے دوستوں یا خاندان والوں کو اپنی طرف سے مائیگرنٹ ہیلپ سے بات کرنے کے لیے کہنے کے بجائے جب بھی ممکن ہو خود مائیگرنٹ ہیلپ سے بات کریں۔ اگر آپ انگریزی نہیں بولتے ہیں تو پریشان نہ ہوں، ترجمہ کرنے والے دستیاب ہوں گے۔
- ☐ مائیگرنٹ ہیلپ کو کال کرنے یا میٹنگ میں شرکت کرنے سے پہلے نوٹ بنائیں، تاکہ آپ کے تمام سوالات سے مؤثر طریقے سے نمٹائے جا سکیں۔
- ☐ ان کے مشیروں کے سوالات کا ہر ممکن حد تک مکمل جواب دیں۔ وہ ان سوالات میں تربیت یافتہ ہوتے ہیں جن کو تفتیش میں مدد کے لیے پوچھنے کی ضرورت ہوتی ہے۔
- ☐ رابطے کی تفصیلات جیسا کہ فون نمبر اور ای میل ایڈریس میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں انہیں آگاہ رکھیں۔
- ☐ مائیگرنٹ ہیلپ ہمیشہ آپ کی شناخت کی تصدیق کرے گا اور کبھی بھی ذاتی معلومات کو دوسرے فریقین کے سامنے ظاہر نہیں کرے گا۔ اگر آپ چاہتے ہیں کہ کوئی دوسرا فرد یا ادارہ آپ کی طرف سے کام کرے، تو آپ کو اس کی سہولت کے لیے **لیٹر آف اتھارٹی** (اختیار نامے) پر دستخط کرنے ہوں گے، یا جب آپ مائیگرنٹ ہیلپ سے بات کریں گے تو **زبانی طور پر رضامندی** دینے کی ضرورت ہوگی۔ ایسا کرنے کے طریقے کے بارے میں مزید مشورے کے لیے مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کریں۔
- ☐ مائیگرنٹ ہیلپ بدسلوکی، دھمکی آمیز یا جارحانہ رویے کو قبول نہیں کرے گی۔ ان کا عملہ آپ کے ساتھ شائستگی اور احترام کے ساتھ پیش آئے گا۔ براہ کرم ان کے ساتھ بھی ایسے ہی پیش آئیں۔

مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کرنا

آپ مائیگرنٹ ہیلپ سے درج ذیل کے ذریعے رابطہ کر سکتے ہیں:

ویب چیٹ: https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launc

ان کی ویب سائٹ کے ذریعے **مسئلہ اٹھائیں**: (https://ellis.custhelp.com/app/ask/session)

ان کی فری فون ہیلپ لائن یعنی **مفت فون لائن 0808 8010503** پر کال کریں۔

یہ خدمات دن کے 24 گھنٹے، ہفتے کے 7 دن دستیاب ہیں اور مکمل ترجمانی کی سروس مہیا کرتی ہیں۔ براہ کرم نوٹ کریں: اگر آپ نیپئر میں رہتے ہیں تو، مائیگرنٹ ہیلپ کے اہلکار ذاتی طور پر دستیاب ہیں۔

مزید معلومات اور 10 زبانوں میں ترجمہ شدہ مشورہ مائیگرنٹ ہیلپ کی ویب سائٹ **www.migranthelpuk.org** پر دستیاب ہے۔

حصہ 3

مسائل کی اطلاع اور شکایات

اگر آپ کو اپنی رہائش گاہ یا امداد کے بارے میں کوئی مسئلہ درپیش ہو یا آپ اس کتابچے میں دی گئی کسی بھی تنظیم کے بارے میں شکایت کرنا چاہتے ہوں تو آپ کو یہ اقدام جلد از جلد مائیگرنٹ ہیلپ کے ذریعے کرنا چاہیے۔

برائے کرم نوٹ کریں کہ سروس کا استعمال کرنے والے وہ افراد جو بحری رہائش گاہوں (بارجز) میں رکھے گئے ہیں، وُہ دیکھ بھال کے مسائل براہ راست رہائش گاہ کے عملے کے ساتھ اٹھائیں نہ کہ مائیگرنٹ ہیلپ کے ذریعے۔

کوئی بھی شکایت یا اٹھائے گئے مسائل آپ کے پناہ کے دعوے یا امداد کے لیے آپ کے مسلسل حقوق کو متاثر نہیں کریں گے۔ آپ کو یہ جان کر اطمینان محسوس کرنا چاہئے کہ موصول ہونے والی کسی بھی شکایت کو متعلقہ اداروں کی طرف سے سنجیدگی سے لیا جاتا ہے اور ان کی تحقیقات کی جاتی ہیں۔ رپورٹ کردہ غلطیوں سے غلطی کے زمرے کے لحاظ سے ایک مخصوص اوقات میں نمٹا جائے گا۔ **'مرمت اور دیکھ بھال'** کے حصے میں مثالیں مل سکتی ہیں۔ اگر اس مدت کے اندر غلطی کا ازالہ نہیں کیا جاتا ہے، تو آپ کو دوبارہ **مائیگرنٹ ہیلپ** سے رابطہ کرنا چاہیے اور وہ مسئلے کو آگے لے کر جائیں گے۔

یہ ضروری ہے کہ اگر آپ اپنی رہائش گاہ یا امداد کے کسی بھی پہلو کے بارے میں شکایت کرنا چاہتے ہیں تو اسے جلد از جلد کریں۔ اظہار رائے اور شکایات کا خیرمقدم کیا جاتا ہے کیونکہ وہ فراہم کردہ خدمات کو بہتر بنانے میں مدد کرتے ہیں۔ رہائش گاہ فراہم کرنے والے اور/یا ہوم آفس کو آپ کے خدشات کی چھان بین کرنے کا موقع دینے کے لیے کسی مسئلے کے بارے میں مزید کوئی رسمی کارروائی کرنے سے پہلے شکایات کے عمل کی پیروی کی جانی چاہیے۔

آپ کو درج ذیل کے بارے میں مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کرنا چاہیے:

دیکھ بھال کے کاموں کے مسائل – اپنی پناہ گاہ کے مسائل کی اطلاع دینے کے لیے۔ ان کو حل کرنے کے لیے وہ آپ کی جانب سے رہائش گاہ فراہم کرنے والے سے بات کریں گے (نیچے صفحہ 24 پر "مرمت اور دیکھ بھال" دیکھیں)۔

مدد کی درخواستیں - اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کی یا آپ کے خاندان کی صحت اور تندرستی کے لیے کوئی خطرہ ہے۔ یہ بچوں کی غفلت، گھریلو تشدد، جنسی طور پر ہراساں کرنے یا استحصال، سماج مخالف رویے، بے روزگاری یا بے گھر ہونے یا بظاہر انتہا پسندی یا بنیاد پرستی کی اطلاع دینا ہو سکتا ہے۔

مائیگرنٹ ہیلپ درخواست یا رپورٹ آپ کی رہائش گاہ فراہم کرنے والے کو بھیجے گی، جو اس کے بعد ہوم آفس اور جہاں مناسب ہو، پولیس کو مطلع کرنے سمیت آپ کی حفاظت اور تندرستی کو یقینی بنانے کے لیے ضروری سمجھی جانے والی کوئی کارروائی کرنے کی ذمہ دار ہے۔

شکایات - اگر آپ مائیگرنٹ ہیلپ، آپ کے رہائش گاہ فراہم کرنے والے، پناہ کے متلاشیوں کی امداد کی ادائیگی فراہم کرنے والے، یا ہوم آفس کی طرف سے فراہم کردہ خدمات کے بارے میں کوئی شکایت کرنا چاہتے ہیں تو آپ کو مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کرنا چاہیے اور مزید کوئی رسمی کارروائی کرنے سے پہلے تحقیقات اور جواب کے لیے شکایت کرنے کو کہنا چاہیے۔

فیڈ بیک (اظہار رائے) – اپنے پناہ کے دعوے کے عمل کے دوران دستیاب تعاون کو مسلسل بہتر بنانے کے لیے۔ آپ انہیں مائیگرنٹ ہیلپ، آپ کے رہائش گاہ فراہم کرنے والے، پناہ کے متلاشیوں کی مدد کی ادائیگی فراہم کرنے والے، یا ہوم آفس کے ذریعے فراہم کردہ خدمات کے بارے میں اپنے تجربے کے بارے میں بتا سکتے ہیں۔ وہ آپ کے تبصرے مناسب تنظیم تک پہنچائیں گے۔

ایسا کرنے کے لیے، 0808 8010 503 پر کال کریں،
https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch پر ویب چیٹ تک رسائی حاصل کریں یا
https://ellis.custhelp.com/app/ask پر آن لائن کوئی مسئلہ اٹھائیں۔

آپ کے لیے ٹیلی فون تک رسائی آپ کی رہائش گاہ کے اندر دستیاب ہونی چاہیے۔ اگر آپ کو اس کا پتا لگانے میں دشواری ہو رہی ہو تو براہ کرم اپنی رہائش گاہ میں عملے کے کسی رکن سے رابطہ کریں۔ آپ اپنی مقامی لائبریری میں کمپیوٹر اور انٹرنیٹ تک بھی رسائی حاصل کر سکیں گے۔

یہ مسئلہ براہ راست مائیگرنٹ ہیلپ کے ساتھ اٹھایا جائے گا یا وہ اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ متعلقہ فراہم کنندہ اس سے نمٹے۔ ان کے مشیر آپ کو ایک مدت دیں گے کہ آپ اس مسئلے کو حل کرنے کی کتنی جلدی توقع کر سکتے ہیں۔

اگرچہ آپ اپنی رہائش گاہ میں اپنے تجربے سے متعلق کسی بھی مسائل کے لیے اپنی رہائش گاہ کے عملے سے رابطہ کر سکتے ہیں (مثلاً خوراک، بیت الخلاء اور ضروری اشیاء تک رسائی، سہولیات جیسے لانڈری (کپڑے دھلائی) وغیرہ کے بارے میں)، براہ کرم آپ کی مالی امداد کے حوالے سے مہیا کردہ شعبے سے مرمت و دیکھ بھال کے مسائل یا امور نہ اٹھائیں (ماسوائے جب اس کا تعلق کسی بحری رہائش گاہ میں دیکھ بھال کے مسائل سے ہو)۔ اس کی بجائے، براہ کرم ان مسائل کی باضابطہ اطلاع دینے کے لیے مائیگرنٹ ہیلپ کو کال کریں۔ یہ عمل اس امر کو یقینی بناتا ہے کہ آپ کا مسئلہ باضابطہ طور پر ریکارڈ کیا گیا ہے اور اس کی مؤثر حل کے لیے نگرانی کی گئی ہے۔

ایسپین (Aspen) اور ادائیگی کے مسائل

اگر آپ کو اپنے ایسپن (Aspen) کارڈ کے سلسلے میں مدد کی ضرورت ہو تو آپ اس حوالے سے مدد فراہم کرنے والے **پی ایف ایس (PFS) سے بذریعہ ٹیلی فون 0800 246 1327** پر رابطہ کر سکتے ہیں۔ رابطہ ہونے کے بعد، نیچے دیئے گئے تین طرح سے مدد فراہم کی جا سکتی ہے:-

- پن ظاہر کیا جائے
- بقایا کی تفتیش
- گم اور چوری ہونے پر - کارڈ کو بلاک کرنا

یہ سروس 10 زبانوں کے علاوہ انگریزی میں دستیاب ہے۔ حالیہ طور پر درج ذیل زبانیں دستیاب ہیں: البانی، امہاری، عربی، چینی، فارسی، کرد، پشتو، پنجابی، ٹگرینیا اور اردو۔

اگر آپ کو اپنے ایسپن کارڈ یا پناہ کی امدادی ادائیگی سے متعلقہ کوئی اور مسئلہ درپیش ہو تو آپ کو مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کرنا چاہیے جو آپ کی طرف سے مناسب فریق کے ساتھ مسئلے کو اٹھائے گا۔

فراہم کنندگان کے بارے میں شکایات

آپ کے رہائش گاہ فراہم کرنے والے، امدادی ادائیگی فراہم کرنے والے یا مائیگرنٹ ہیلپ سے موصول ہونے والی سروس سے متعلقہ شکایات مائیگرنٹ ہیلپ کے ذریعے **0808 8010 503 پر کال کر کے، یا متبادل طور پر اس لنک پر ویب چیٹ یعنی برقی تحریری گفتگو کے ذریعے کی جانی چاہئیں:**
https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch یا درج ذیل کے ذریعے مسئلہ اٹھائیں: https://ellis.custhelp.com/app/ask

اس کے موصول ہونے کے بعد، متعلقہ فراہم کنندگان آپ کی شکایت کو 5 دفتری دنوں کے اندراندر حل کرنے اور اس کا جواب دینے کا ہدف رکھے گا۔ اگر اسے متعلقہ فراہم کار کے ذریعے حل نہیں کیا جا سکتا یا آپ جواب سے ناخوش ہوں، تو مائیگرنٹ ہیلپ آپ کی شکایت ہوم آفس کو بھیجے گی۔

جب کسی فراہم کار کے خلاف شکایت ہوم آفس کو بھیج دی جاتی ہے، تو محکمہ 20 دفتری دنوں کے اندر اندر جواب دینے کا ہدف رکھتا ہے۔ اگر آپ ہمارے جواب سے ناخوش ہوں تو آپ جواب کی تاریخ کے تین ماہ کے اندر اپنی شکایت کو شکایات پر نظر ثانی کرنے والے آزاد ادارے انڈیپینڈنٹ ایگزامینر آف کمپلینٹس (IEC) کو بھیج سکتے ہیں: iec@homeoffice.gov.uk کو ای میل کر کے یا اس پتہ پر خط لکھ کر، PO BOX 6147, SHEFFIELD, S2 9JD ۔ تاہم، براہ کرم نوٹ کریں کہ جب تک کہ IEC اس طریقے کا جائزہ لے سکتا ہے جس سے آپ کی شکایت کے ساتھ نمٹا گیا ہے، وہ ان خدمات کے بارے میں شکایات کو نہیں دیکھ سکتا جن کے لیے کسی معاہدے کی رو سے کوئی شرائط نہیں ہیں۔

اگر آپ اپنی شکایت کو IEC تک لے جانے کا فیصلہ کرتے ہیں، تو آپ کو اپنے فراہم کردہ کسی بھی ثبوت کے ساتھ اپنی ابتدائی شکایت پر ہوم آفس کے جواب کی نقل فراہم کرنے کی ضرورت ہوگی۔

شکایات کی آزادانہ پڑتال کے بارے میں مزید معلومات اور IEC کو شکایت کرنے کے حوالے سے رہنمائی برطانوی حکومت کی ویب سائٹ پر مل سکتی ہے: https://www.gov.uk/guidance/make-a-complaint-to-the-independent-examiner-of-complaints

اگر آپ اپنی شکایت پر IEC کے جواب سے پھر بھی ناخوش ہوں تو اسے پارلیمانی اور ہیلتھ سروس اومبڈزمین (محتسب اعلیٰ) تک لے جایا جا سکتا ہے۔ محتسب ان شکایات پر حتمی فیصلے کرتا ہے جنہیں این ایچ ایس، سرکاری محکموں اور کچھ دیگر عوامی تنظیموں نے حل نہ کیا ہو۔ ان کی خدمات سب کے لیے مفت ہوتی ہیں۔ براہ کرم نوٹ کریں، محتسب سے شکایت کرنے کے لیے، آپ کو اپنے مقامی ایم پی سے رابطہ کرنا ہوگا جو آپ کی طرف سے ان سے رجوع کروا سکتا ہے۔ مزید معلومات کے لیے، براہ کرم www.ombudsman.org.uk ملاحظہ کریں یا 0345 015 4033 پر کال کریں۔

آپ کی امداد کے بارے میں شکایات

جب ہوم آفس کے بارے میں مائیگرنٹ ہیلپ کے پاس شکایت کی جاتی ہے، تو اس کا 20 دفتری دنوں کے اندراندر تفتیش اور جواب کے لیے متعلقہ ٹیم کے ساتھ اشتراک کیا جائے گا۔ اگر آپ محکمہ کے جواب سے ناخوش ہوں، تو آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ آپ اسے مرکزی شکایات کی ٹیم (CCT) کو جائزہ لینے کے لیے بھیجیں۔ یہ کیسے کرنا ہے اس کی تفصیلات جواب میں فراہم کی جائیں گی۔

میں ہوم آفس کو اور کیسے شکایت کر سکتا ہوں؟

آپ درج ذیل کی صورت میں ہوم آفس کو براہ راست شکایت کر سکتے ہیں:

- ☐ آپ نے مائیگرنٹ ہیلپ کے ذریعے پہلے ہی شکایت کی ہے، مائیگرنٹ ہیلپ کے جواب سے اپنے عدم اطمینان کی اطلاع دی ہے اور اب بھی نتائج سے مطمئن نہیں ہیں یا
- ☐ آپ کو ایک شکایت ہے کہ آپ مائیگرنٹ ہیلپ کی طرف سے اسے حل کرنا مناسب نہیں سمجھتے

اگر ہوم آفس کو کوئی ایسی شکایت موصول ہوتی ہے جس کو مائیگرنٹ ہیلپ کو بھیجا جانا چاہیے تھا، تو اسے مائیگرنٹ ہیلپ کو بھیج دیا جائے گا۔

ہوم آفس کو شکایت کرنے کے لیے:

اپنی شکایت complaints@homeoffice.gov.uk پر ای میل کریں یا ہمیں اس پتہ پر لکھیں:-

Complaints Allocation Hub
Customer Correspondence Hub
7th Floor Lunar House
40 Wellesley Road Croydon
CR9 2BY

حصہ 4

رہائش گاہ کے بارے میں معلومات اور معیارات

ہمارے فراہم کنندگان کے پاس رہائش گاہ کی کئی اقسام ہوتی ہیں۔ آپ درج ذیل میں رہ سکتے ہیں:

ہوٹل

اس قسم کی رہائش گاہ عام طور پر سنگل سروس (یعنی بغیر کُنبے کے) استعمال کرنے والوں اور خاندانوں کی رہائش گاہ کے لیئے ہوتی ہے اور یہ کیٹرڈ رہائش گاہ (یعنی بمعہ کھانوں کے) کی بنیاد پر فراہم کی جاتی ہے۔ رہائش گاہ بغیر کسی انتخاب کی بنیاد پر پیش کی جاتی ہے اور سنگل یعنی اکیلے فرد کو سروس استعمال کرنے والوں کے ساتھ کمرے کا اشتراک کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ دوستوں یا خاندان والوں کے ساتھ کمرے کا اشتراک کرنے کی حوصلہ افزائی کی جاتی ہے بشرطیکہ وہ ایک ہی جنس کے ہوں۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے ہر ممکن کوشش کی جائے گی کہ سروس استعمال کرنے والے وہی زبان بولیں جس کے ساتھ وہ کمرے کا اشتراک کر رہے ہیں جہاں مشترکہ سہولیات موجود ہوں، صنفی بنیادوں پر مخصوص واش رومز یعنی بیت الخلا تک رسائی حاصل ہو گی۔

ابتدائی رہائش گاہ

اس قسم کی رہائش گاہ عام طور پر سروس استعمال کرنے والے سنگل افراد اور خاندانوں کی رہائش گاہ کے لیئے ہوتی ہے اور یہ کیٹرڈ رہائش گاہ کی بنیاد پر فراہم کی جاتی ہے (یعنی روزانہ 3 کھانوں کے ساتھ)۔ یہاں صنفی بنیادوں پر مخصوص بیت الخلا کی سہولیات موجود ہوتی ہیں اور وہاں مشترکہ سونے کے کوارٹر ہو سکتے ہیں جو ہوم آفس کے اشتراک کے قواعد پر مشتمل ہوتے ہیں۔

دیگر (بشمول بحری رہائش گاہ اور مشترکہ رہائش گاہ کی بڑے پیمانے پر ترتیبات جیسے کہ ہالز آف ریذیڈنس یا سابقہ فوجی اڈے)

بڑے پیمانے پر عمارتیں - جیسے ویدرزفیلڈ اور سکیمپٹن فوجی اڈے - مقامی جی پی اور این ایچ سروسز پر بوجھ ڈالنے کی بجائے، عمارت میں ہی کھانے پینے کی سہولیات اور 7/24 سیکیورٹی کے ساتھ صحت کی دیکھ بھال کے جامع انتظامات کے ساتھ بنیادی اور فعال رہائش گاہ پیش کرتی ہیں۔ یہ عمارتیں صرف غیر حراستی، سنگل بالغ مرد پناہ کے متلاشیوں کو ہی جگہ دیں گی۔

بحری رہائش گاہ میں، تمام کیبن میں کھڑکیاں، ایئر کنڈیشنگ، ہیٹنگ یونٹس، سٹوریج اور برتن اور وائی فائی (WIFI) ہوتی ہیں۔ تمام کمروں میں باتھ روم کی سہولیات ہوتی ہیں اور متعدد اجتماعی جگہیں، ایک کینٹین اور کپڑے دھونے کی سہولیات ہوتی ہیں۔ پورٹ تک اور وہاں سے ٹرانسپورٹ فراہم کی جاتی ہے۔

قواعد و ضوابط

آپ جس رہائش گاہ میں رہ رہے ہیں وہاں مانوس ہونے میں مدد کرنے اور دوسروں کے لیے رکاوٹ کو کم کرنے کے لیے آپ کو درج ذیل پر عمل کرنا چاہئے:

کرنے والے کام:

- ☐ اپنی صحت اور تحفظ کا خیال رکھیں اور تمام آلات کا احتیاط سے استعمال کریں۔
- ☐ صنف، جنس، صنفی شناخت، نسل، نسلی پس منظر، زبان، قومیت، مذہب، معذوری، جنسی رجحان سے قطع نظر کسی بھی مکین ساتھی کے ساتھ احترام کے ساتھ برتاؤ کریں۔
- ☐ دوسرے مکینوں اورعملے کے ساتھ شائستگی اور احترام کے ساتھ برتاؤ کریں۔
- ☐ جیسے ہی آپ ان کو دیکھیں مرمت یا دیکھ بھال کے مسائل کی اطلاع مائیگرنٹ ہیلپ کو دیں
- ☐ اگر سونے، رہائش گاہ یا اجتماعی کوارٹرز کا اشتراک کر رہے ہوں تو کوئی بھی ذاتی سامان محفوظ طریقے سے رکھیں
- ☐ ہر استعمال کے بعد بیت الخلا کو فلش کریں، لیکن بچوں کے وائپس یا سینیٹری مصنوعات جیسی اشیاء کو فلش نہ کریں۔
- ☐ مستقل بنیادوں پر رہائش گاہ کو صاف کریں، یا جہاں صفائی کی خدمات فراہم کی جاتی ہیں، فرش اور سطحوں کو اس کی تکمیل کے لیے مناسب حالت میں رکھیں
- ☐ کھڑکیوں کو باقاعدگی سے کھولیں تاکہ پھپھندی یا نمی پیدا نہ ہو۔
- ☐ اس بات کو یقینی بنائیں کہ دروازے بند ہوں اور کھڑکیاں رات کے وقت اور جب آپ باہر ہوں تو بند ہوں۔

نہ کرنے والے کام:

- ☐ بہت زیادہ شور نہ مچائیں، خاص طور پر رات 11 بجے سے صبح 8 بجے کے درمیان
- ☐ رہائش گاہ کے اندر تمباکو نوشی مت کریں
- ☐ رہائش گاہ میں پالتو جانور یا دیگر جانور مت رکھیں
- ☐ ملاقاتیوں کو رات بھر رہنے کی اجازت مت دیں
- ☐ رہائش گاہ کی عمارت کو نقصان مت پہنچائیں
- ☐ کھانے کے لیے مقررہ جگہوں سے اپنے کمرے میں مت لے کر جائیں (جب تک کہ آپ کی رہائش گاہ اس کی اجازت نہ دے)
- ☐ پراپرٹی یا الیکٹرک میں کوئی تبدیلی یا مرمت مت کریں
- ☐ دھوئیں کے الارم کو غیر فعال مت کریں
- ☐ عمارت میں غیر مجاز منشیات مت رکھیں یا استعمال مت کریں
- ☐ دوسرے مکینوں کو جان بوجھ کر پریشان مت کریں

- ☐ کسی کے ساتھ نامناسب رویہ یا زبان مت استعمال کریں
- ☐ دوسرے لوگوں کے خطوط مت کھولیں

رہائش گاہ میں متوقع سہولیات

درج ذیل اشیاء کو ابتدائی رہائش گاہ کے اندر فراہم کرنے کی ضرورت ہے۔ اگر ان فہرستوں میں سے کچھ فراہم نہ کیا گیا ہو یا انوینٹری (مہیا کردہ اشیأ) کی کوئی چیز غائب یا ٹوٹی ہوئی ہو تو براہ کرم مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کریں۔

دھونے کی سہولیات

ایک این سویٹ (یعنی رہائش گاہی کمرے سے جڑا ہوا)، یا کم از کم 1 صنف کے لحاظ سے مخصوص باتھ روم تک رسائی - ہر 5 سنگل سروس صارفین (افراد) کے لیئے جو ذیل پر مشتمل ہوں:

- باتھ اور/یا شاور بشمول واٹر پروف پردے کے اگر مناسب ہو (مثلاً شاور کا پردہ)
- واش بیسن
- بیت الخلاء

کھانے

کیٹرڈ رہائش گاہ میں (یعنی جہاں کھانے مہیا کیئے جاتے ہوں):

- **روزانہ کم از کم 3 کھانوں** تک رسائی (ناشتہ، دوپہر کا کھانا اور شام کا کھانا)، ہر کھانے میں کم از کم ایک گرم، ایک ٹھنڈا انتخاب اور ایک بغیر گوشت کے یعنی ویجیٹیرئین انتخاب **کے ساتھ مشروبات** (پینے کے پانی تک رسائی یہاں پر ہر وقت دستیاب ہونی چاہیے۔ اور اس میں نلکے کے پانی کی دستیابی شامل ہو سکتی ہے جس کو برطانیہ میں صاف کیا جاتا ہے اور استعمال کرنا محفوظ ہوتا ہے)
- براہ کرم نوٹ کریں کہ جب بڑی تعداد میں لوگوں کو کھانا فراہم کیا جاتا ہے تو تمام ذوق اور ترجیحات کو پورا کرنا مشکل ہوتا ہے۔ اگر آپ اپنی رہائش گاہ پر کھانوں کی مینو کی تخلیق پر اثر انداز ہونے کے لیے کھانے کی پیشکش کے بارے میں رائے دینا چاہتے ہوں تو براہ کرم مائیگرنٹ ہیلپ کے ذریعے ایسا کریں یا عمارت میں موجود عملے کو مطلع کریں۔
- مناسب خوراک کے ساتھ بچوں اور چھوٹے بچوں کے لیے کھانے کی سروس جہاں بچوں اور حاملہ خواتین کی غذائی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے ضرورت کے مطابق کھانے کی اضافی اشیاء موجود ہوں
- ایسے کھانے جو خصوصی غذائی، ثقافتی یا مذہبی تقاضوں کو پورا کرتے ہوں اور سروس استعمال کرنے والوں کے لیے اضافی کھانے کی اشیاء جن کے لیے روزانہ تین کھانے ناکافی ہو سکتے ہیں۔ براہ کرم نوٹ کریں کہ اس کا ثبوت کسی ڈاکٹر یا طبی پیشہ ور سے فراہم کرنے کی ضرورت ہوگی جس میں کسی مخصوص طبی غذائی ضروریات کی تفصیل دی جائے تاکہ اس امر کو یقینی بنایا جا سکے کہ آپ کا فراہم کنندہ مناسب طریقے سے اسے مہیا کر سکے۔
- جہاں آپ لنچ سروس کی منصوبہ بندی کے لیے دستیاب نہیں ہوں گے (مثلاً رضاکارانہ سرگرمیاں، اسکول، طبی اپوائنٹمنٹ کی وجہ سے) براہ کرم جلد از جلد اپنے فراہم کنندہ کو

مطلع کریں تاکہ متبادل انتظامات کیے جا سکیں

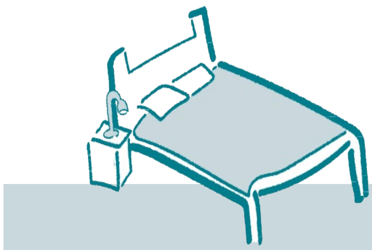
سیلف کیٹرنگ رہائش گاہ میں (یعنی جہاں رہائش کے مکین کھانے خود پکائیں):

- ہر 5 افراد کے لیئے کم از کم 1 باورچی خانے تک رسائی جس میں درج ذیل ہوں:
  - ✔ کھانا پکانے کا سامان اور برتن
  - ✔ ریفریجریٹر اور فریزر، ککر یا اوون اور ہاب
  - ✔ حفظان صحت والے ورک ٹاپس کے ساتھ کھانے کی تیاری کا حصہ
  - ✔ سنک
  - ✔ صفائی کا سامان
- ہفتہ وار نقد ادائیگیاں آپ کی زندگی کی ضروریات جیسے خوراک کو پورا کرنے کے لیے اشیاء کی خریداری کے لیے۔ برائے کرم نوٹ کریں کہ سیکشن 4(2) یا شیڈول 10 امداد حاصل کرنے والوں کو نقد ادائیگیاں فراہم نہیں کی جاتی ہیں اور سروس استعمال کرنے والے ان افراد کو ہفتہ وار ان کے امدادی استحقاق کے ساتھ ایک ایسپن کارڈ ملے گا۔

صحت اور تحفظ کے خدشات سے متعلق کسی بھی مسئلے کو فوری طور پر مائیگرنٹ ہیلپ کے ساتھ اٹھایا جانا چاہیے تاکہ آپ کے فراہم کرنے والے کو مطلع کیا جا سکے، اور تفتیش شروع کی جائے۔

بیڈ رومز

تمام ابتدائی رہائش گاہیں:



- لوگوں کے لیے موزوں بستر (سنگل یا ڈبل بیڈ) اور بچوں اور چھوٹے بچوں کے لیے کاٹ
- کمرے میں کپڑے لٹکانے کے لیے 1 الماری فی فرد یا متبادل حل یا جب کمرے کا ایسے بالغ افراد کے درمیان اشتراک کیا جاتا ہے جو رشتہ دار نہ ہوں
- چیزوں کے لیئے 1 درازوں والی کیبنٹ یا متبادل حل فی کمرہ یا 1 فی فرد جب کمرے کا ایسے بالغ افراد کے درمیان اشتراک کیا جاتا ہو جو رشتہ دار نہ ہوں
- کھڑکیوں پر نصب کردہ پردے یا بلائنڈز

رہائش گاہی اور اجتماعی جگہیں

کیٹرڈ رہائش گاہ میں (یعنی جہاں کھانے مہیا کیئے جاتے ہوں):

- سروس استعمال کرنے والوں کی تعداد کے مطابق مناسب کھانے کی سہولیات اور بیٹھنے کی نرم جگہ

سیلف کیٹرنگ رہائش گاہ میں(یعنی جہاں کھانے رہائش گاہی خود بناتے ہوں):

- ایک میز تک رسائی، 1 کھانے کی کرسی فی شخص اور 1 آرم چیئر فی شخص

تمام ابتدائی رہائش گاہوں میں:

- تفریحی سرگرمیوں کے لیے میزوں اور آرام دہ کرسیوں تک معقول رسائی

سہولیات

تمام ابتدائی رہائش گاہوں میں:

- پینے کے تازہ پانی تک معقول رسائی (براہ کرم نوٹ کریں کہ نلکے کا پانی برطانیہ میں پینے کے لیے محفوظ ہے اور بوتل میں بند پانی فراہم کرنے کی ضرورت نہیں ہے)
- لانڈری کی سہولیات تک معقول رسائی (مثلاً، لانڈری سروس یا واشنگ مشین)
- کسی بھی دھلی ہوئی لانڈری کو خشک کرنے کے لیے کپڑے کے ایئرر تک رسائی (درخواست پر)
- استری بورڈ اور استری
- بچوں کی دیکھ بھال کا سامان اگر قابل اطلاق ہو، بشمول کاٹ اور اونچی کرسیاں اور 1 سال سے کم عمر کے بچوں کے لیے دودھ کی بوتلیں، برتن اور اُن کو صاف کرنے کے لیئے جراثیم کُش سامان (نیز نیپیز)
- دھواں اور کاربن مونو آکسائیڈ کا پتا لگانے والے آلات (ڈیٹیکٹر):تمام رہائش گاہوں میں کام کرنے والے دھوئیں کے الارم (رہنے کی جگہ کے طور پر استعمال ہونے والی ہر منزل میں) اور کاربن مونو آکسائیڈ الارم (ٹھوس ایندھن یا گیس کا استعمال کرنے والی رہائش گاہوں میں) کا ہونا ضروری ہے۔
- ٹیلی ویژن اور وائی فائی تک رسائی معاہدے کے تقاضے **نہیں** ہیں اور انہیں فراہم کرنے کی ضرورت نہیں ہے، تاہم صرف ڈیٹا سمز درخواست پر دستیاب ہو سکتی ہیں بشرطیکہ ان کا سٹاک ختم نہ ہو جائے (استقبالیہ یعنی ریسیپشن سے پوچھیں)

جب آپ اپنی رہائش گاہ میں جائیں گے تو رہائش گاہ فراہم کرنے والے کے لیئے یہ بھی ضروری ہے کہ وہ آپ کو ذاتی استعمال کے لیئے تازہ کپڑے فراہم کرے۔

تولیے
2 (فی شخص)

چہرے کے لیئے رومالی تولیئے
2 (فی شخص)

چادریں
2 (فی شخص)

کمبل اور رضائی
2 اور 1 (فی شخص)

ہاتھ کے تولیے۔
2 (فی شخص)

چائے کے تولیے یعنی دھجیاں۔
(صرف سیلف کیٹرنگ رہائش گاہ میں)
1 (فی شخص)

تکیے اور تکیے کے غلاف
دونوں 2 (فی شخص)

ڈووے کور یعنی رضائی کے غلاف
2 (فی شخص)

اضافی اشیاء

اضافی اشیاء اور سامان جو آپ رہائش گاہ میں لے جاتے ہیں آپ کی اپنی ذمہ داری ہے۔ آپ کا رہائش گاہ فراہم کرنے والا ان اشیاء کی ذمہ داری قبول نہیں کرے گا۔ آپ کو پورٹیبل ہیٹر کی اجازت نہیں دی جائے گی اور آپ کے پاس کسی بھی غیر محفوظ یا خطرناک مواد یا اشیاء کو ٹھکانے لگانے کے لیے کہا جائے گا۔

کچھ عام اشیاء جو رہائش گاہ فراہم کرنے والوں کو فراہم کرنے کی **ضرورت نہیں** ہے:

- ایک ذاتی ٹیلی فون (تاہم مشترکہ ٹیلی فون کی سہولیات آپ کو دستیاب ہونی چاہئیں)
- براڈ بینڈ/وائی فائی کنکشن
- ٹیلی ویژن/ٹی وی
- ویکیوم کلینر (تاہم ایک ڈسٹ پین اور برش آپ کے لیے دستیاب ہونا چاہیے)

اگر آپ کے غیر معمولی حالات ہیں جو اہم اخراجات کا باعث بنتے ہوں جو معیاری امدادی سطح سے زیادہ ہوں، تو آپ اضافی مدد کے مستحق ہو سکتے ہیں۔ مزید معلومات کے لیے، براہ کرم مائیگرنٹ ہیلپ کو کال کریں۔

ضروریات عامہ یعنی گیس پانی اور بجلی

آپ کے لیے گیس، پانی اور بجلی فراہم کی جاتی ہے۔ ماحول سے آگاہ رہیں اور ان یوٹیلیٹیز کے استعمال پر نظر رکھیں۔ آپ کو اپنے ہاؤسنگ آفیسر سے اس بارے میں رہنمائی حاصل ہے کہ یوٹیلیٹیز کو کیسے استعمال کیا جائے، جیسے ہیٹنگ کو کیسے چلانا ہے اور الیکٹرک ٹرپ سوئچ کہاں واقع ہیں۔ آپ کو اپنی یوٹیلیٹیز (ضرورت عامہ) کے سپلائر (مہیا کرنے والے) کو تبدیل نہیں کرنا چاہیے۔

ہیلتھ سرٹیفکیٹ (HC2)

سیکشن 95 کی امداد حاصل کرنے کے بعد آپ HC2 سرٹیفکیٹ کے حقدار ہوں گے (یا سیکشن 4 پر مشتمل HC1 سرٹیفکیٹ)۔ یہ درج ذیل تک رسائی کے لیے استعمال کیا جا سکتا ہے:

- ☐ این ایچ ایس دانتوں کا علاج
- ☐ این ایچ ایس وگ اور جسم کو سہارا دینے والے خصوصی امدادی سامان کے لیئے مدد
- ☐ نظر کے ٹیسٹ، چشمے اور کانٹیکٹ لینز؛ یا
- ☐ اگر ڈاکٹر (جی پی یا ہسپتال کے ڈاکٹر)، ماہر امراض چشم یا دانتوں کے ڈاکٹر نے این ایچ ایس سے علاج حاصل کرنے کے لیئے بھیجا ہو تو اس کے لیئے سفری انتظامات۔

جب آپ کو سیکشن 95 کی مدد دی جائے تو یہ خود بخود جاری ہونا چاہیے اور اس کے بعد ہر 6 ماہ بعد خود بخود اس کی تجدید ہو جائے گی۔ تاہم، اگر آپ کو اپنا گرانٹ لیٹر موصول ہونے کے 3 ہفتوں کے اندر اپنا HC2 موصول نہیں ہوتا تو آپ مزید مشورے کے لیے این ایچ ایس سے براہ راست فون نمبر 0300 330 1343 پر رابطہ کر سکتے ہیں۔ لائنیں پیر سے جمعہ، صبح 8 بجے سے شام 6 بجے اور ہفتہ کو صبح 9 بجے سے دوپہر 3 بجے تک کھلی رہتی ہیں۔ اس امر کو بھی مائیگرنٹ ہیلپ کے ساتھ اٹھایا جانا چاہیے۔

اگر آپ سیکشن 4 امداد پر ہیں، تو HC1 فارم کو مکمل کرنے کی ضرورت ہے۔ یہ مقامی فارمیسی کے ذریعے یا این ایچ ایس ویب سائٹ/رابطہ مرکز کے ذریعے حاصل کیا جا سکتا ہے جہاں آپ HC1 فارم کو مکمل کرنے میں مدد کی درخواست کر سکتے ہیں۔ nhsbsa.nhs.uk پر آن لائن درخواست دیں۔ اگر آپ کو فوری علاج یا دوا کی ضرورت ہو تو NHSBSA کا مشورہ یہ ہے کہ کسی بھی نسخے کے پیچھے چھوٹ والے ڈبے میں نشان لگائیں، اور اگر فارمیسی نے ثبوت کے بغیر دوا دینے سے انکار کیا تو ہیلپ لائن پر کال کریں۔

پراپرٹی کا معائنہ

سیلف کنٹینڈ (ایک کُنبے کی تمام ضروریات والی) ابتدائی رہائش گاہ

سیلف کنٹینڈ ابتدائی رہائش گاہ(رہائش گاہ جس میں صرف آپ اور آپ کے خاندان زیر رہائش گاہ ہوں) میں پراپرٹی کا معائنہ صرف اس امر کو یقینی بنانے کے لیے ہوتا ہے کہ رہائش گاہ آپ کے لیے موزوں اور محفوظ ہو۔ آپ کے رہائش گاہ فراہم کرنے والے کے لیئے ضروری ہے کہ وہ مہینے میں کم از کم ایک بار رہائش گاہ کا معائنہ کرے تاکہ کسی بھی خرابی کی نشاندہی ہو سکے اور اسے درست کیا جا سکے۔

آپ کو معائنے کی تاریخ اور وقت کا کم از کم 5 دن کا نوٹس دیا جائے گا تاکہ آپ پراپرٹی میں موجود رہ سکیں۔ فراہم کنندہ جائیداد کا معائنہ کرے گا چاہے آپ وہاں نہ بھی ہوں۔

معائنہ کے دوران کیا ہوتا ہے؟

انسپکٹر کو ہمیشہ دروازے پر دستک دینا چاہیے اور آپ کے جواب کا انتظار کرنا چاہیے۔ انہیں انتظار کیے بغیر دروازہ نہیں کھولنا چاہیے۔ جب آپ کمرے میں ہوں تو انہیں اپنی چابی استعمال نہیں کرنی چاہیے۔ وہ آپ سے رہائش گاہ کے بارے میں بات کریں گے اور کسی خرابی کی جانچ پڑتال کریں گے۔ اگر کوئی خرابی پائی جاتی ہے تو اس کی مرمت کے لیے اطلاع دی جائے گی۔ کوئی بھی خرابی جو انسپکٹر کے لیے واضح نہ ہو اس کی نشاندہی کی جانی چاہیے۔

نہ تو فراہم کنندگان، اور نہ ہی ہوم آفس کے عملے کو، آپ کے ذاتی املاک کو تلاش کرنے کا حق حاصل ہے۔ تاہم، اگر آپ رہائش گاہ چھوڑ دیتے ہیں اور ذاتی اشیاء پیچھے رہ جاتی ہیں، تو یہ آپ کے فراہم کرنے والے کی طرف سے اٹھا لی جائیں گی اور 28 دنوں تک مختصر مدت کے لیئے رکھی جائیں گی، اور اگر اس وقت کے دوران انھیں لینے کے لیئے کوئی نہیں آتا تو ان کو ضائع کر دیا جائے گا۔

معائنہ کون کرتا ہے؟

رہائش گاہ کا معائنہ کم از کم ماہانہ بنیادوں پر آپ کے رہائش گاہ فراہم کرنے والے کے ذریعہ کیا جائے گا۔ ہوم آفس یا مقامی کونسل کا کوئی فرد اس بات کو یقینی بنانے کے لیے بھی معائنہ کر سکتا ہے کہ آیا آپ کا رہائش گاہ فراہم کرنے والا مطلوبہ معیارات پر پورا اتر رہا ہے۔

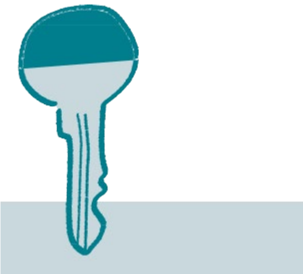
اگرمیں ہوٹل/ابتدائی رہائش گاہ میں رہتا ہوں تو کیا ہوگا؟

ابتدائی رہائش گاہ کی کئی صورتیں ہیں، بشمول کیٹرڈ رہائش گاہ، ہوٹل، اور ہاسٹل۔ ہوم آفس کی طرف سے ہر 6 ماہ بعد ان مقامات کا معائنہ کیا جاتا ہے۔

میں کسی خرابی کی اطلاع کیسے دوں؟

املاک کی خرابی کی اطلاع مائیگرنٹ ہیلپ کو دی جانی چاہیے تاکہ ان کو ریکارڈ کیا جائِے اور درست کیا جا سکے۔ رہائش گاہ فراہم کرنے والے مقررہ اوقات کے اندراندر خرابیوں کو دور کرنے کے لیے کام کرتے ہیں (دیکھیں "مرمت اور دیکھ بھال")۔ اگر آپ کسی خرابی سے متاثر ہوں تو آپ کو اس کی اطلاع دینے کے لیے طے شدہ معائنے تک انتظار نہیں کرنا چاہیے۔

رہائش گاہ تک رسائی



آپ کے رہائش گاہ فراہم کرنے والے کے پاس اس رہائش گاہ کی اضافی چابی یا 'پاس کی' ہو گی جو محفوظ طریقے سے رکھی جاتی ہے۔ عام طور پر، مرمت اور معائنے کے لیے رہائش گاہی کوارٹرز تک رسائی آپ کی موجودگی کے دوران حاصل کی جائے گی۔

اگر مختصر نوٹس پر ضروری کام کروانے کی ضرورت ہو تو آپ کا فراہم کنندہ آپ سے رابطہ کرے گا تاکہ آپ کو بتائے کہ وہ پراپرٹی میں کب آرہے ہیں۔ اگر آپ اس وقت موجود نہیں ہو سکتے تو فراہم کنندہ پراپرٹی میں داخل ہونے کے لیے اپنی چابی کا استعمال کر سکتا ہے۔

اگر آپ اپوائنٹمنٹ کے وقت موجود ہونے سے قاصر ہوں تو فراہم کنندہ اضافی چابی کا استعمال کرتے ہوئے رہائش گاہی کوارٹرز تک رسائی حاصل کر سکتا ہے۔

ملاقاتیوں کو ابتدائی رہائش گاہ میں آنے کی اجازت ہے، تاہم، براہ کرم اپنے رہائش گاہ کے استقبالیہ عملے کو کسی بھی مہمان کی آمد کی تاریخ اور وقت کا نوٹس فراہم کریں تاکہ احاطے میں بغیر خلل کے داخلہ ممکن ہو سکے۔ برائے کرم یہ بھی نوٹ کریں کہ ملاقاتیوں کو رات بھر رہائش گاہ میں رہنے کی اجازت نہیں ہے۔

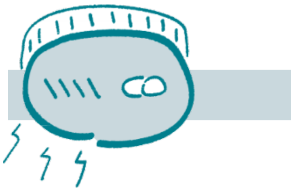
مرمت اور دیکھ بھال

رہائش گاہ فراہم کرنے والے مسئلے کی قسم کے لحاظ سے مقررہ اوقات کے اندر کسی بھی خرابی کو دور کرنے کے لیے کام کرتے ہیں۔ نیچے دی گئی جدول نقائص کی مختلف درجہ بندیوں، ردعمل کے اوقات، اور خرابیوں کی کچھ مثالوں کی وضاحت کرتی ہے۔ اگر آپ کو دیکھ بھال کی درجہ بندی کے بارے میں یقینی طور پر علم نہ ہو یا اگر اطلاع کردہ خرابی کو مقررہ وقت کے اندراندر ٹھیک نہ کیا گیا ہو تو آپ کو مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کرنا چاہیے۔

دیکھ بھال کا زمرہ	وضاحت	رد عمل کا وقت	نقص کی مثال
زمرہ 1	ایک ایسا نقص جس کی وجہ سے آپ کی صحت، حفاظت، یا سلامتی کے لیے خطرہ ہو، یا ہونے کا امکان ہو۔ رہائش گاہ کی کسی ضروری سروس کے استعمال میں خلل یا نقصان	کال آؤٹ کی سہولت 7/24 یعنی ساتوں دن چوبیس گھنٹے دستیاب ہے تاکہ فراہم کنندہ کو دیکھ بھال کے مسئلے سے آگاہ ہونے کے 4 گھنٹے کے اندر مسائل کی چھان بین اور اسے حل کیا جا سکے (یا آپ کو عارضی متبادل رہائش گاہ فراہم کی جائے)	• گیس خارج ہونا • سیلاب • عمارت کا عدم استحکام • پانی نہیں آ رہا • آگ کا نقصان
زمرہ 2	ایک ایسا نقص جو آپ کی صحت، حفاظت، یا سلامتی پر منفی اثر ڈال سکتا ہے یا جس کا رہائش گاہ یا آپ کے معیار زندگی پر نمایاں اثر پڑتا ہے۔	محفوظ بنانے کے لیے 24 گھنٹے، مستقل مرمت کے لیے 5 دفتری دن۔ اگر فراہم کنندہ رہائش گاہ کو 24 گھنٹوں کے اندر محفوظ نہیں بنا سکتا تو عارضی متبادل رہائش گاہ فراہم کی جانی چاہیے۔	• گرم پانی کی فراہمی نہیں ہے۔ • حرارتی نظام کام نہیں کر رہا ہے۔ • برقی بجلی فراہم نہیں کی گئی۔ • دھوئیں یا آگ کے فعال الارم کا نہ ہونا • کیڑوں کا حملہ جو صحت اور تحفظ کے لیے سنگین خطرے کی نمائندگی کرتا ہو۔
زمرہ 3	ایک ایسی خرابی جس کا آپ کے آرام اور سہولت پر منفی اثر پڑنے کا امکان ہو یا اگر توجہ نہ دی گئی تو رہائش گاہ کو مزید نقصان پہنچانے کا امکان ہو	21 دفتری دن	• پینٹ کا چھیلنا • گیلا پن اور پھپھوندی بڑھنے کی اہم علامات • نمایاں طور پر خستہ حالت میں دیوار اور فرش کی ٹائلیں۔ • • دیگر کیڑوں کے انفیکشن

رہائش گاہ کی اضافی معلومات

آگ سے تحفظ



ہمارے فراہم کنندگان کی طرف سے استعمال کی جانے والی تمام رہائش گاہوں میں دھوئیں کا الارم نصب ہونا چاہیے۔ اگر رہائش گاہ میں آگ لگ جائے تو دھواں الارم کو چالو کر دے گا اور اس سے مسلسل 'بیپ' کی آواز آئے گی۔
آگ لگنے پر آپ اور آپ کے خاندان کو درج ذیل اقدام کرنے چاہیں:

- قریب ترین فائر الارم کو چالو کریں۔
- عمارت کی طرف سے متعین ہدایات کے بعد فوری طور پر عمارت سے نکلیں اور مقررہ میٹنگ پوائنٹ (اکھٹے ہونے کے مقام) پر جائیں۔
- ذاتی سامان اکٹھا کرنے کے لیئے مت رکیں
- عمارت میں سے قریب ترین محفوظ راستے کے ذریعے نکلیں
- فائر اینڈ ریسکیو سروس کو 999 پر کال کریں اور اپنے رہائش گاہ فراہم کرنے والے کو مطلع کریں۔

دھوئیں کے الارم کے سامنے رکاوٹ مت ڈالیں یا اس کے ساتھ چھیڑ چھاڑ نہ کریں، اس کی بیٹری کو نہ نکالیں، کیونکہ یہ زندگی کو خطرے میں ڈال سکتا ہے۔ اگر فائر الارم کے ساتھ کوئی معلوم مسئلہ درپیش ہو تو براہ کرم عملے کے کسی رکن کو جلد از جلد مطلع کریں۔

اگر آپ سیلف کیٹرنگ والی ابتدائی رہائش گاہ میں رہتے ہوں تو ہر ماہ جب پراپرٹی کا معائنہ کیا جائے گا تو آپ کے سموک ڈیٹیکٹر کا ٹیسٹ کیا جائے گا۔ اگر الارم وقفوں کے درمیان 'بیپنگ' کا شور کرنے لگتا ہو تو اس کا مطلب ہے کہ بیٹری کو تبدیل کرنے کی ضرورت ہے۔ مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کریں اور بیٹری کو تبدیل کرنے کے لیے کہیں۔

صفائی

رہائش گاہ کو صاف ستھرا رکھنا ضروری ہے۔ ابتدائی رہائش گاہ کی کچھ صورتیں (جیسے ہوٹل اور ہاسٹل) سونے کے کوارٹرز اور اجتماعی علاقوں کی ہفتہ وار صفائی کی خدمات فراہم کرتی ہیں۔ تاہم یہ آپ کی ذمہ داری ہے کہ ایسی صفائیوں کے درمیان کے عرصے میں اپنے اردگرد کی صفائی کو برقرار رکھیں۔ اگر رہائش گاہ کو صاف نہ رکھا جائے تو کیڑوں کو اپنی طرف متوجہ کیا جا سکتا ہے، جو لوگوں کی حفاظت کو خطرے میں ڈال سکتا ہے۔
آپ اپنی رہائش گاہ کے اندر صفائی کے معیار کو برقرار رکھنے کے ذمہ دار ہیں۔

اگر آپ ہاسٹل یا سیلف کیٹرنگ رہائش گاہ میں رہتے ہیں تو آپ کا رہائش گاہ فراہم کرنے والا اجتماعی علاقوں کی باقاعدگی سے صفائی کا ذمہ دار ہے، حالانکہ آپ اور دیگر رہائش گاہیوں کو اب بھی ان علاقوں کی دیکھ بھال کرنی چاہیے۔ مشترکہ جگہوں کے لیے مناسب صفائی کے مواد اور استعمال کی اشیاء تک رسائی، بشمول بلیچ، فلور کلینر، واشنگ اپ لیکویڈ اور ورک ٹاپ کلینر، لیکن ان تک محدود ہی نہیں، میں مدد فراہم کی جائے گی۔

کوڑے دان خالی کروانا (سیلف کیٹرنگ رہائش گاہ)

کوڑا کرکٹ کو درست جنرل ویسٹ بن یا ری سائیکلنگ بن میں ڈالنا چاہیے۔
مقامی کونسل ان کو مستقل طور پر خالی کرتی ہے، اس لیے، اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ بن خالی کروانے کے لیے اپنے ڈبے صحیح دن باہر رکھیں۔
کچرے کو سڑکوں پر یا دیگر عوامی مقامات پر پھینکنا غیر قانونی عمل ہے۔
اسے فلائی ٹِپنگ کہا جاتا ہے۔ اگر آپ فلائی ٹِپنگ کے مجرم پائے جائیں تو آپ کو جرمانہ یا قید ہو سکتی ہے۔

سفر

سیکشن 98 اور سیکشن 4 کی امداد حاصل کرنے والے تمام سروس صارفین ٹرانسپورٹ کے انتظامات، پبلک ٹرانسپورٹ ٹکٹوں تک رسائی یا مخصوص حالات میں سفر کی لاگت کو پورا کرنے کے لیے یک طرفہ ادائیگی کے ذریعے سفری امداد کے حقدار ہیں۔ ان میں درج ذیل سفر شامل ہوسکتا ہے:

- کسی بچے کی پیدائش یا کسی رشتہ دار کی موت کو رجسٹر کرنے کے لیے رجسٹرار آف برتھ اینڈ ڈیتھ آفس جانا
- ڈاکٹر، دندان ساز، یا ہسپتال کی اپوائنٹمنٹ؛ اور/یا
- قبل از پیدائش یا بعد از پیدائش اپوائنٹمنٹ

سفر کے اخراجات سیکشن 95 کی وصولی والے افراد کو ملنے والی مالی امداد کی سطح میں شامل ہوتے ہیں، اس لیے مندرجہ بالا جیسی مزید مدد فراہم نہیں کی جائے گی۔

پوسٹ

آپ کی پوسٹ یعنی خطوط آپ کی ذاتی املاک ہیں۔ کسی دوسرے شخص کی پوسٹ میں مداخلت کرنا ایک مجرمانہ جرم ہے۔ اگر آپ کو کسی ایسے شخص کا خط ملتا ہے جو پراپرٹی میں نہ رہتا ہو تو براہ کرم اسے اپنے ہاؤسنگ آفیسر کو دیں۔
ہوم آفس سے زیادہ تر خط و کتابت بذریعہ خط ہو گی، اس لیے یہ ضروری ہے کہ آپ ہوٹل میں استقبالیہ کے عملے سے، یا اگر سیلف کیٹرڈ رہائش گاہ میں ہوں تو اپنے میل باکس کو باقاعدگی سے چیک کریں اور آپ ہوم آفس کو اپنے پتے میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں مطلع رکھیں۔

رہائش گاہ کی منتقلی اور نقل مکانی کی درخواستیں

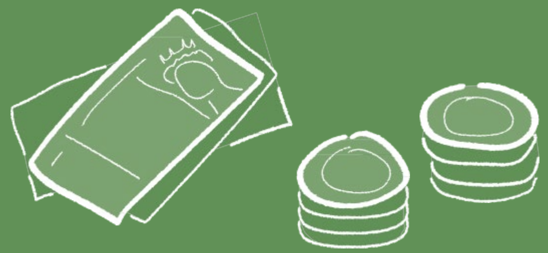
آپ کو وقتاً فوقتاً رہائش گاہ منتقل کرنے کے لیے کہا جا سکتا ہے۔ مثال کے طور پر، اگر آپ کو منتشر رہائش گاہ میں منتقل کیا جا رہا ہو تو ہو سکتا ہے کہ آپ کی رہائش گاہ کا مالک ان کی رہائش گاہ واپس لینا چاہتا ہو، اگر صحت اور حفاظت کے قانونی تقاضوں کی تعمیل کے بارے میں تشویش ہو، یا سروس کا استعمال کرنے والے کسی فرد کو ماہرانہ خدمات کی ضرورت ہو، یا اگر کسی پراپرٹی کی دیکھ بھال و مرمت کے لیئے اہم کام درکار ہو۔ ہوم آفس اور آپ کا رہائش گاہ فراہم کرنے والا اس بات کو یقینی بنائے گا کہ جہاں بھی آپ کو رہائش گاہ دی جائے آپ کی ضروریات پوری ہوتی رہیں، تاہم رہائش گاہ غیر انتخابی بنیاد پر فراہم کی جاتی ہے یعنی آپ اس کا انتخاب نہیں کر سکتے، اس لیے، اس امر کو یقینی بنانا ہمیشہ ممکن نہیں ہوتا کہ آپ اسی علاقے میں رہیں۔ اگر آپ کو منتقل کرنے کی ضرورت ہوتی ہے تو آپ کو ایک خط بھیجا جائے گا جس میں انتظامات کی تصدیق کی جائے گی۔ یہ آپ کو بذریعہ ای میل بھیجا جائے گا جہاں یہ برقی فائل کی صورت میں ہو یا پوسٹ میں بھیجا جائے گا۔ ایک عام اصول کے طور پر، فراہم کنندہ جہاں بھی ممکن ہو 5 دن کا نوٹس فراہم کرے گا، تاہم جہاں مختصر نوٹس پر اقدام کرنے کی ضرورت ہو یہ ہمیشہ ممکن نہیں ہو سکتا ہے (مثال کے طور پر، جب منتشر رہائش گاہ دستیاب ہو جائے یا جہاں صحت اور تحفظ آپ کی موجودہ رہائش گاہ کا مسئلہ ہو)۔

اگرچہ آپ کو پہلے سے رہائش گاہ کا پتہ فراہم نہیں کیا جائے گا کہ آپ کہاں جا رہے ہیں، لیکن آپ کو علاقے (مثلاً، قصبہ یا شہر) کے بارے میں بتایا جائے گا اور آپ کو آپ کی رہائش گاہ تک لے جانے کے لیے فراہم کنندہ ٹرانسپورٹ کا انتظام کیا جائے گا۔ سامان الاؤنس **فی شخص سامان کے دو آئٹم** ہوتے ہیں، اس کے علاوہ بچوں کے کھلونے اور دیگر اشیا، بچوں کی دیکھ بھال کی اشیاء، طبی آلات، بگیاں اور/یا پرام اور معذوری میں امدادی آلات جیسی اشیأ قابل اطلاق ہیں۔

تاہم، ہوم آفس کو ایک مخصوص جگہ پر رہائش گاہ کی درخواستوں پر غور کرنا چاہیے - رہائش گاہ کی مختص کرنے کے بارے میں رہنمائی یہاں مل سکتی ہے: پناہ کی رہائش گاہ کی درخواستیں: کیس ورکر کی رہنمائی - Asylum : accommodation requests: caseworker guidance - GOV.UK (www.gov.uk). اگر آپ محسوس کرتے ہیں کہ آپ کی موجودہ یا مجوزہ رہائش گاہ ناکافی ہے یا آپ کی انفرادی ضروریات کو پورا نہیں کرتی ہے، تو براہ کرم مائیگرنٹ ہیلپ کو معاون ثبوت فراہم کریں، جو غور کرنے کے لیے اس کا اشتراک ہوم آفس کے ساتھ کرے گا۔ تاہم، جہاں پر کوئی متفقہ پابندیاں نہ ہوں آپ سے توقع کی جائے گی کہ آپ کو دی جانے والی رہائش گاہ کی پیشکش کو آپ قبول کریں گے۔

حصہ 5

رقم اور امدادی ادائیگیاں



اگر آپ ابتدائی رہائش گاہ میں ہیں تو آپ کی اہم ضروریات زندگی کو پورا کرنے کے لیے دیگر اشیاء تک رسائی کے ساتھ آپ کی رہائش گاہ کے فراہم کنندہ کیٹرڈ رہائش گاہ کی فراہمی کے ذریعے پوری کریں گے (جیسے کہ بیت الخلاء، صفائی، یا خواتین کے حفظان صحت کی مصنوعات)۔ اگر آپ کو سیکشن 95 سپورٹ/سیکشن 4 دیا جاتا ہے، اگر آپ اب بھی منتشر ہونے کے انتظار میں کیٹرڈ ابتدائی رہائش گاہ میں رہتے ہیں تو آپ کو £9.58 فی ہفتہ (یہ اگست 2023 تک درست ہے) کی ہفتہ وار پری ڈسپرسل یعنی منتشری سے پہلے ادائیگی موصول ہوگی جب تک کہ آپ کو سیلف کیٹرڈ رہائش گاہ فراہم نہیں کی جاتی۔ سیکشن 95 کی مدد ملنے پر آپ کو ایک ایسپن کارڈ جاری کیا جائے گا، اور یہ آپ کو آپ کے پتے پر پوسٹ کیا جائے گا۔ اگر آپ کو اپنا سیکشن 95 گرانٹ لیٹر موصول ہونے کے بعد کارڈ موصول نہیں ہوتا تو براہ کرم مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کریں تاکہ انہیں مطلع کیا جا سکے، لیکن براہ کرم مطمئن رہیں کہ آپ جو بھی امداد حاصل کرنے کے حقدار ہیں اسے کارڈ میں شامل کر دیا جائے گا۔ اگر آپ کو اپنی مالی امداد کی سطح کے بارے میں کوئی مسئلہ یا سوالات ہوں، یا اگر آپ اپنا ایسپن کارڈ جاری ہونے کے بعد اسے کھو دیتے ہیں تو آپ کو مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کرنا چاہیے۔ آپ کا ایسپن کارڈ چپ اور پن کا استعمال کرتا ہے اور نیچے دی گئی تصویر کی طرح ہوتا ہے۔

جب آپ سیلف کیٹرڈ رہائش گاہ میں منتقل ہو جاتے ہیں تو آپ کی مالی معاونت کی شرح بڑھ کر £47.39 فی ہفتہ ہو جائے گی (اگست 2023 تک درست ہے)، تاکہ آپ اپنے خاندان کے کسی بھی زیر کفالت افراد کے ساتھ زندگی گزارنے کے اپنے بنیادی اخراجات کو پورا کر سکیں۔ سیکشن 95 امداد وصول کرتے ہوئے، آپ کی نقد ادائیگیوں تک 'ایسپن کارڈ' کے ذریعے رسائی حاصل کی جائے گی تاکہ آپ اپنی بنیادی ضروریات زندگی کو پورا کرنے کے لیے خوراک اور دیگر اشیاء خرید سکیں۔ اسی طرح، اگر آپ سیلف کیٹرڈ ابتدائی رہائش گاہ میں رہتے ہیں تو آپ کو مالی امداد کی زیادہ شرح ملے گی تاکہ آپ اپنے کھانے کی خریداری کے اخراجات کو پورا کر سکیں۔

آپ کے ایسپن کارڈ کے بارے میں معلومات

- یہ کریڈٹ کارڈ نہیں ہے اور اس کا بینک اکاؤنٹ نہیں ہوتا ہے۔ صرف ہوم آفس ہی آپ کے کارڈ میں رقم ڈال سکتا ہے، لہذا آپ اسے دوسروں سے ادائیگیاں وصول کرنے کے لیے استعمال نہیں کر سکتے۔
- ہوم آفس آپ کو اُس مالی امداد کی رقم کے بارے میں مطلع کرے گا جو آپ حاصل کرنے کے حقدار ہیں اور اس کو ہر ہفتے آپ کے کارڈ پر دستیاب کروا دیا جائے گا۔ آپ کا بیلنس یعنی بقایا ہفتے سے ہفتہ تک جاری رہے گا۔
- آپ صرف دستیاب فنڈز خرچ کر سکتے ہیں۔ چیزیں خریدنے سے پہلے آپ کو یہ جاننے کی ضرورت ہوگی کہ آپ کے پاس کافی فنڈز موجود ہیں، یا ادائیگی مسترد ہو سکتی ہے۔
- کارڈ صرف وہی شخص استعمال کرے گا جس کو پن (PIN) مہیا کیا گیا ہو۔

اس امر کو یقینی بنانا آپ کی ذمہ داری ہے کہ کارڈ کو محفوظ طریقے سے رکھا جائے۔ اگر آپ کے خاندان کو مدد مل رہی ہے تو مرکزی درخواست دہندہ (وہ شخص جس نے مدد کے لیے درخواست دی ہے) خاندان کے لیے ایسپن کارڈ اپنے پاس رکھے گا۔

- ہوم آفس دھوکہ دہی سے بچاو اور ہمارے سروس صارفین کی حفاظت میں مدد کے لیے کارڈ کے استعمال نظر ثانی کر سکتا ہے۔
- کارڈ پر میعاد ختم ہونے کی تاریخ کا مطلب یہ نہیں ہے کہ یہ سپورٹ ختم ہونے کی تاریخ ہے۔ اگر کارڈ کی میعاد ختم ہونے کے بعد بھی آپ کو مالی مدد مل رہی ہے تو اس کی تجدید کی جائے گی۔
- آپ کنٹیکٹ لیس، ٹیلی فون یا انٹرنیٹ کی ادائیگی یا بیرون ملک اپنا کارڈ استعمال نہیں کر سکیں گے۔
- آپ کو کچھ سامان اور خدمات خریدنے کے لیے اپنا کارڈ استعمال کرنے سے روکا جا سکتا ہے۔ مثال کے طور پر، آپ بس/ٹرین کے سفر کے لیے اپنا کارڈ استعمال نہیں کر سکیں گے۔ اگر آپ کو صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والے کے پاس جانے کے لیے اضافی ادائیگیوں کے بارے میں مشورے کی ضرورت ہو تو برائے کرم مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کریں۔

آپ درج ذیل کے لیئے اپنا ایسپن کارڈ استعمال کر سکیں گے:

- آپ کے دستیاب بیلنس کی رقم تک، ماسٹر کارڈ کے نشان کو ظاہر کرنے والی زیادہ تر دکانوں میں آپ اشیأ کے لیے ادائیگی کرسکیں گے۔
- اپنے بقایا بیلنس کو اے ٹی ایم پرچیک کریں، جسے کیش مشین بھی کہا جاتا ہے۔
- کیش مشین سے £200 کی رقم تک کیش نکال سکیں گے لیکن محتاط رہیں کیونکہ کچھ کیش مشینیں اس کے لیے چارج کرتی ہیں یعنی ایک فیس کاٹتی ہیں۔
- جب آپ ماسٹر کارڈ قبول کرنے والی دکانوں سے کچھ خریدتے ہیں تو کارڈ میں سے نقد رقم بھی حاصل کر سکتے ہیں۔

تاہم، اگر آپ کو پناہ دینے سے انکار کر دیا گیا ہے اور آپ سیکشن 4 کی امداد پر ہیں تو آپ مشین سے نقد رقم نہیں نکال سکیں گے یا دکانوں سے کیش بیک حاصل نہیں کر سکیں گے۔

درج ذیل کی صورت میں جلد از جلد 503 8010 0808 پر مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کریں:

- آپ کی متوقع ادائیگی موصول نہیں ہوئی، یا آپ کو غلط رقم موصول ہوئی ہے۔
- آپ کا کارڈ گم، خراب، یا چوری ہو جاتا ہے (اسے منسوخ کرنے اور متبادل حاصل کرنے کے لیے)

اضافی ادائیگیاں

اگر آپ محسوس کرتے ہیں کہ آپ کسی اضافی ادائیگی کے مستحق ہو سکتے ہیں تو 503 8010 0808 پر مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کریں۔ نیچے دی گئی معلومات کچھ ایسے معاملات کی وضاحت کرتی ہے جہاں آپ مستحق ہو سکتے ہیں:

حمل

- اگر آپ حاملہ ہیں اور امیگریشن اینڈ اسائلم ایکٹ 1999 کے سیکشن 95 یا 98 کے تحت امداد

حاصل کرتی ہیں تو آپ نئے بچے کی پیدائش سے ہونے والے اخراجات میں مدد کے لیے £300 کی ایک بار کی ادائیگی کی مستحق ہو سکتی ہیں۔ اگر آپ سیکشن 4 کے تحت امداد وصول کرتی ہیں تو یہ £250 کی ایک بار کی ادائیگی ہوگی۔

- آپ کو اس گرانٹ کے لیے اپنے بچے کی پیدائش سے 8 ہفتے پہلے اور پیدائش کے 6 ہفتوں کے درمیان تحریری طور پر درخواست دینی چاہیے۔ اپنے بچے کی پیدائش سے پہلے درخواست دینے کے لیے، آپ کو مائیگرنٹ ہیلپ کو ڈیلیوری یعنی پیدائش کی اندازاً تاریخ کا باقاعدہ طبی ثبوت دکھانا ہوگا جیسے کہ آپ کا اصل MATB1 سرٹیفکیٹ یا آپ کے حمل کا کوئی دوسرا طبی ثبوت۔

- اگر آپ کا بچہ برطانیہ سے باہر پیدا ہوا ہے اور آپ کا بچہ 3 ماہ سے کم ہے یا دیگر غیر معمولی حالات میں بھی آپ درخواست دے سکتی ہیں۔ آپ کو بچے کی عمر کا معتبر ثبوت دکھانے کی ضرورت ہوگی جو عام طور پر بچے کا اصل پورا پیدائشی سرٹیفکیٹ ہوگا۔

- منتشر رہائش گاہ میں رہتے ہوئے آپ اپنے حمل کے دوران فی ہفتہ £3 اضافی رقم وصول کرنے کی بھی حقدار ہیں۔ اسے حمل کی ادائیگی کے طور پر جانا جاتا ہے، اور یہ اضافی غذائیت سے بھرپور صحت بخش خوراک خریدنے کے لیے فراہم کی جاتی ہے۔

- حمل کی ادائیگیوں کے لیے بچے کی پیدائش سے پہلے کسی بھی وقت مائیگرنٹ ہیلپ کے ذریعے تحریری درخواست دی جا سکتی ہے۔ آپ کو حمل کی تصدیق کرنے والے طبی ثبوت فراہم کرنے کی ضرورت ہوگی جیسے کہ آپ کا اصل MATB1 سرٹیفکیٹ یا کمیونٹی مڈوائف کا خط یا جی پی کا خط ۔

- ایک بار جب آپ کے بچے کی پیدائش ہو جاتی ہے تو آپ اپنی عام ادائیگیوں کے علاوہ، اس کی پہلی سالگرہ تک مزید £5 فی ہفتہ کے لیے درخواست دے سکتی ہیں، اور 1 سے 3 سال کی عمر کے کسی بھی دوسرے بچوں کے لیے £3 کی درخواست دے سکتی ہیں اگر آپ منتشر رہائش گاہ یا سیلف کیٹرڈ رہائش گاہ میں رہتے ہیں۔ اس فنڈنگ کے لیے غور کرنے کے لیے آپ کو اپنے بچے کی پیدائش کی تصدیق کرنے والا اصل پورا پیدائشی سرٹیفکیٹ طبی ثبوت کے طور پر فراہم کرنا ہوگا اور پیدائش کے 6 ہفتوں کے اندر اندر ایسا کرنا ہوگا۔ آپ کو غیر معمولی حالات میں مائیگرنٹ ہیلپ مدد ایکسیپشنل سرکمسٹانسیز (یعنی خصوصی حالات) کے ذریعے درخواست دینی چاہیے۔

- جو لوگ سیکشن 4 سپورٹ پر ہوں وہ کسی بھی حمل کی مدت کے لیے ہفتہ وار £3 کے مستحق ہوتے ہیں۔

- اگر آپ کے غیر معمولی حالات ہیں جو اہم اخراجات کا باعث بنتے ہوں جو معیاری امدادی سطحوں سے زیادہ ہوں، تو آپ اضافی ادائیگیوں کے مستحق ہو سکتے ہیں (یہ **سیکشن 96** ادائیگیوں کے نام سے جانا جاتا ہے)۔ مثال کے طور پر، اگر آپ کو طبی اپوائنٹمنٹ کے لیے لمبا فاصلہ طے کرنا ہو (اس کے لیئے سفر سے پہلے درخواست کرنا چاہیے) یا کوئی ایسی طبی حالت ہو جس کے لیے خصوصی خوراک کی ضرورت ہو۔ براہ کرم مائیگرنٹ ہیلپ سے رابطہ کریں اور ASF2 درخواست فارم پُر کریں۔

حصہ 6
سیاسی پناہ کے دعوے کے فیصلے کے بعد آگے بڑھنا

جب آپ کے پناہ کے دعوے (بشمول کسی اپیل کے) کا فیصلہ ہو جائے گا تو آپ عام طور پر ہوم آفس سپورٹ کے حقدار نہیں رہیں گے۔ اگر ایسا ہوا تو آپ کو نوٹس دیا جائے گا کہ آپ کی مالی امداد بند ہو جائے گی اور آپ کو اپنی رہائش گاہ (ابتدائی یا منتشر) چھوڑنی ہوگی۔

آپ کو آگے کیا کرنے کی ضرورت ہے اس کا انحصار اس بات پر ہوگا کہ آیا آپ کا سیاسی پناہ کا دعویٰ کامیاب رہا ہے۔ مائیگرنٹ ہیلپ آپ کا فیصلہ موصول ہونے کے بعد آپ سے جلد ہی رابطہ کرے گی اور اگلے اقدامات پر مشورہ فراہم کرے گی۔ مزید مشورے کے لیے آپ اپنی لوکل اتھارٹی ہوم لیسنس ٹیم یعنی بے گھری کی ٹیم سے بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔

جب آپ کو اپنا فیصلہ موصول ہو جاتا ہے تو اگر آپ کو لیو ٹو ریمین (LTR) یعنی سکونتی اجازت نامے کا فیصلہ دیا گیا ہے تو آپ کے پاس رہائش گاہ چھوڑنے کے لیے 28 دن ہوں گے، اور اگر آپ کا فیصلہ منفی ہوا ہے تو 21 دن ہوں گے۔ رہائش گاہ چھوڑنے سے پہلے، براہ کرم اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ کا تمام ذاتی سامان پیک کیا گیا ہے، رہائش گاہ صاف ستھری ہو اور کوئی ذاتی سامان پیچھے نہیں رہ گیا ہو۔ کوئی بھی چیز جو آپ کے چھوڑنے کے بعد باقی رہ جائے گی اسے 28 دنوں کے لیے رکھا جائے گا اور پھر اس کو ٹھکانے لگایا جائے۔

کامیاب دعوے

اگر آپ کو یو کے میں رہنے کی اجازت دی جاتی ہے - یا تو پناہ گزین کی حیثیت، صوابدیدی رخصت، یا انسانی تحفظ کے تحت – تو اس کے بعد آپ کام کرنے، مرکزی بینیفٹ یعنی مالی مدد کا دعوی کرنے، اور نجی ہاؤسنگ تلاش کرنے کے مستحق ہوں گے (اگرچہ آپ کونسل ہاؤسنگ امداد کے مستحق ہو سکتے ہیں) اور برطانیہ کے دیگر رہائش گاہیوں کی طرح اس حوالے سے مدد حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ کو بائیو میٹرک رہائش گاہی اجازت نامہ ملے گا، جسے آپ یہ ظاہر کرنے کے لیے استعمال کر سکتے ہیں کہ آپ مستحق ہیں۔

اسائلم سپورٹ کا آپ کا استحقاق آپ کو اجازت ملنے کی تاریخ کے 28 دن بعد ختم ہو جاتا ہے (پوسٹل سروس کے ذریعے ہونے والی تاخیر کے لیے 2 دن کے اضافے کی اجازت دیتے ہیں جس سے وصولی کے معاملے میں موجود خلا کو پورا کرنا چاہیے)۔ آپ کو ایک خط موصول ہوگا جس میں درست تاریخ کی تصدیق کی جائے گی کہ آپ کی پناہ کی امداد ختم ہو جائے گی۔ یہ خاص طور پر اہمیت کا حامل ہے کہ آپ اپنا خط موصول ہوتے ہی مستقبل کے انتظامات کرنا شروع کر دیں، کیونکہ اسائلم سپورٹ سے آگے بڑھنے میں وقت لگ سکتا ہے۔ ہوم آفس آپ کی مدد کو 28 دنوں سے آگے بڑھانے سے قاصر ہو گا۔

ملازمت حاصل کرنا یا بینیفٹ کے لیئے کلیم (درخواست) کرنا

آپ کو ملازمت تلاش کرنے اور/یا بینیفٹ کا کلیم کرنے کی ضرورت ہوگی۔ جاب سینٹر پلس سرکاری دفتر ہے جو ان کے حوالے سے کام کرتا ہے۔ مائیگرنٹ ہیلپ اس میں آپ کی مدد کر سکتی ہے اور آپ کو اپوائنٹمنٹ بنانے میں مدد کے لیے آپ سے رابطہ کرے گی۔ یہ جلد از جلد کرنا ضروری ہے۔

متبادل رہائش گاہ کی تلاش

آپ کو اپنی رہائش گاہ خود تلاش کرنی ہوگی۔ یہ کرائے کی رہائش گاہ، ملازمت کی طرف سے رہائش گاہ، ہاسٹل، فلیٹ، یا گھر کا حصہ ہو سکتا ہے جسے آپ خود حاصل کرسکتے ہیں۔ مائیگرنٹ ہیلپ کے ساتھ ساتھ، آپ کی مقامی کونسل کا ہاؤسنگ ڈیپارٹمنٹ مشورہ اور مدد فراہم کر سکتا ہے۔ تاہم، براہ کرم آگاہ رہیں کہ یہ امکان ہے کہ آپ کو اپنی ذاتی رہائش گاہ تلاش کرنے کی ضرورت ہوگی اور آپ کو لوکل اتھارٹی کی جانب سے صرف اس صورت میں رہائش گاہ فراہم کرنے کی توقع ہوسکتی ہے جب آپ کی اضافی ضروریات ہوں مثلاً، اگر آپ خاص طور پر لاغر ہوں یا آپ کے بچے ہوں۔

بینک اکاؤنٹ کھولنا

آپ کو ایک بینک اکاؤنٹ کھولنے کی ضرورت ہوگی (اگر یہ آپ کے پاس پہلے سے نہیں ہے) تاکہ آپ کسی بھی بینیفٹ کی ادائیگی حاصل کر سکیں اور اگر مناسب ہو تو اپنا کرایہ اس کے ذریعے ادا کر سکیں۔ مختلف بینک اکاؤنٹ کھولنے کے لیے مختلف معلومات طلب کرتے ہیں، لیکن ان سب کو آپ کی شناخت کا ثبوت دیکھنا ہوگا، جیسے کہ آپ کا بائیو میٹرک رہائش گاہی اجازت نامہ۔

ناکام دعوے (کلیم)

اگر آپ کے گھر میں بچے نہیں ہیں، تو 21 دنوں کے بعد آپ کا سیاسی پناہ کا حق ختم ہو جائے گا۔ آپ کو ایک خط موصول ہوگا جو آپ کو صحیح تاریخ بتائے گا جب آپ کو اپنی رہائش گاہ سے باہر جانا ہوگا۔ یہ آپ کو یہ بھی مشورہ دے گا کہ اگر آپ برطانیہ چھوڑنے کے لیے اقدامات کر رہے ہیں لیکن آپ کو یقین نہیں ہے کہ آپ 21 دنوں کے اندر روانہ ہو سکتے ہیں تو مزید مدد کے لیے درخواست کیسے دیں۔ مدد کی اس صورت کو 'سیکشن 4 سپورٹ' کے نام سے جانا جاتا ہے اور یہ کچھ دیگر حالات میں بھی دستیاب ہو سکتی ہے، جس کی وضاحت آپ کو موصول ہونے والے خط میں کی جائے گی۔ آپ سیکشن 4 سپورٹ کے بارے میں مائیگرنٹ ہیلپ سے مشورہ بھی حاصل کر سکتے ہیں۔

جس وقت آپ کا دعویٰ اور کوئی اپیل مسترد کی گئی اس وقت اگر آپ کے گھر میں 18 سال سے کم عمر کے بچے ہوں تو آپ کی پناہ کی امداد خود بخود بند نہیں ہو گی۔

اگر آپ کا دعویٰ (بشمول کسی اپیل کے) سے انکار کر دیا گیا ہے تو آپ سے توقع کی جائے گی کہ آپ برطانیہ چھوڑنے کے انتظامات کریں گے۔ ہوم آفس رضاکارانہ واپسی کی خدمت فراہم کرتا ہے جو آپ کو ضروری انتظامات کرنے میں مدد کر سکتی ہے۔ اس بارے میں مزید معلومات کے لیے آپ www.gov.uk/return-home-voluntarily ملاحظہ کر سکتے ہیں یا رضاکارانہ واپسی سروس: **0300 004 0202** پر کال کر سکتے ہیں۔

مائیگرنٹ ہیلپ یو کے جلد ہی آپ کو آپ کا فیصلہ موصول ہونے کے بعد آپ سے رابطہ کرے گا اور رضاکارانہ واپسی کی خدمات کی معلومات اور بینیفٹ (مالی مدد) سمیت اگلے اقدامات کے بارے میں مشورہ فراہم کرے گا۔

اگرآپ کو پناہ کی درخواست کے عمل، آپ کے لیے دستیاب معاون خدمات یا برطانیہ میں رہتے ہوئے حقوق اور ذمہ داریوں کے بارے میں مزید معلومات درکار ہوں تو یہ معلومات آپ کو یہاں سے مل سکتی ہیں: [Information booklet about your asylum application - GOV.UK (www.gov.uk)]

حصہ 7
کارآمد رابطے

ہنگامی رابطے:
ہنگامی خدمات (فائر/پولیس/ایمبولینس): 999
غیر ہنگامی پولیس: 101
غیر ہنگامی این ایچ ایس: 111

نیشنل گرڈ گیس:
انگلینڈ، سکاٹ لینڈ اور ویلز: 0800 999111
شمالی آئرلینڈ: 0800 002 001

مائیگرنٹ ہیلپ:
ویب چیٹ: https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch
کوئی مسئلہ اٹھانے کے لیئے: (https://ellis.custhelp.com/app/ask/session)
مفت میں امدادی فون لائین: 0808 8010503
یہ خدمات دن کے 24 گھنٹے، ہفتے کے 7 دن دستیاب ہیں اور مکمل ترجمانی کی خدمت پیش کرتی ہیں۔
www.migranthelpuk.org

وزارت داخلہ:
پناہ اور پناہ کے لیے درخواست دینے کے بارے میں معلومات:
www.gov.uk/browse/Mastercards-immigration/asylum

اسائلم سپورٹ اپیلیں:
www.gov.uk/courts-tribunals/first-tier-tribunal-asylum-support

قانونی مشیر تلاش کریں:
www.gov.uk/find-a-legal-adviser

رضاکارانہ واپسی کی سروس:
ویب سائیٹ: www.gov.uk/return-home-voluntarily
فون: 0300 004 0202

فلاحی ادارے:
ریفیوجی ایکشن: www.refugee-action.org.uk
پناہ گزین کونسل: www.refugeecouncil.org.uk
اسائلم سپورٹ اپیل پروجیکٹ: www.asaproject.org
چائلڈ لائن (18 سال سے کم عمر افراد کو مفت، خفیہ مشورہ اور مدد فراہم کرتا ہے)
فری فون: 0800 1111

© Crown copyright 2022

یہ اشاعت اوپن گورنمنٹ لائسنس v3.0 کی شرائط کے تحت لائسنس یافتہ ہے سوائے اس کے جہاں دوسری صورت میں بیان کیا گیا ہو۔ اس لائسنس کو دیکھنے کے لیے، ملاحظہ کریں۔nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3

جہاں ہم نے کسی تیسرے فریق کے کاپی رائٹ کی معلومات کی نشاندہی کی ہے تو آپ کو متعلقہ کاپی رائٹ ہولڈرز سے اجازت حاصل کرنے کی ضرورت ہوگی۔

یہ اشاعت یہاں سے دستیاب ہے۔[www.gov.uk/government/publications]

اس اشاعت کے بارے میں کوئی سوالات ہوں تو ہمیں یہاں بھیجے جانے چاہئیں