

# हम शायद आपकी मदद कर सकते हैं..

..यदि आप हाउसिंग ऑम्बड्ज़मन सर्विस की सदस्य संस्था के बारे में शिकायत करना चाहते हैं तो।

इस पत्रिका में शिकायत करने के लिये हाउसिंग ऑम्बड्ज़मन सर्विस का प्रयोग किस प्रकार करना इसके बारे में जानकारी शामिल है।

सदस्य संस्था के बारे में की हुई शिकायतों के साथ व्यवहार करने के लिये हमारी ओर से मुफ्त और स्वतंत्र सेवा प्रदान की जाती है। यदि आप अपने घर की व्यवस्था के बारे में शिकायत करना चाहते हैं, तो जहाँ इसे उचित सिद्ध करने की आवश्यकता हुई वहाँ हम आपके लिये इसमें सुधार करने की कोशिश कर सकते हैं। यदि हमें पता चलता है कि मिलती सेवाओं में कमी है, तो इसमें सुधार किया जाता है इसकी निश्चितता के लिये हम हस्पक्षेप कर सकते हैं। कौन-सी संस्थायें सदस्य हैं इसके बारे में हम आपको बता सकते हैं – हमें टैलिफ़ोन नम्बर **08457 125 973** पर बिना हिचकिचाहट टैलिफ़ोन करें , हमारी परस्पर प्रभावित वेबसाईट **www.ihos.org.uk** देखें या हमें इस पते पर ईमेल करें: **ombudsman@ihos.org.uk**



## अन्य आरूपों और भाषाओं में

यदि आपको जानकारी अमुद्रित आरूप (ब्रेल या ऑडियोटेप) या विभिन्न भाषा में चाहिये, तो हम आपकी मदद कर सकते हैं। हम टाईपटाइप और मिनिक्ॉम के प्रयोग से भी टैलिफोन कर या प्राप्त कर सकते हैं। यदि आपकी कोई इस प्रकार की अन्य आवश्यकताएँ या असमर्थताएँ हैं कि जिसके लिये हम आपकी शिकायत के सम्बन्ध में मदद कर सकते हैं, तो हमें इसके बारे में बतायें।

## कौन-सी संस्थाएँ सदस्य हैं?

यदि आपके घर का मालिक या प्रबंध हाउसिंग ऑम्बड्ज़मन सर्विस की सदस्य संस्था द्वारा होता है, या यदि आपने सदस्य संस्था के जरिये घर प्राप्ति के लिये आवेदन किया है, तो हमें शिकायत करने का आपको अधिकार है।

कानून के मुताबिक सभी रजिस्टर्ड सामाजिक मकानमालिकों के लिये सर्विस के सदस्य होना ज़रूरी है, लेकिन इसमें पब्लिक हाउसिंग मालिक शामिल नहीं हैं। इसलिए काउन्सिल के किरायेदार और आवेदकों को इसकी बजाय लोकल गवर्नमेंट ऑम्बड्ज़मन को शिकायत करनी चाहिये।

सर्विस में कुछ गिनती के प्राइवेट मकानमालिक और प्रबंधक एजेन्ट्स शामिल होते हैं जो कि स्वैच्छित तौर पर सदस्य बनते हैं।

## मैं किसके बारे में शिकायत कर सकता हूँ?

यदि आप सोचते हैं कि आपके घर के मालिक या प्रबंधक ने कुछ गलती की है कि जिसका प्रभाव आप पर होता है, तो आप शिकायत कर सकते हैं।

ऑम्बड्ज़मन कुछ समस्याओं के बारे में सोच-विचार नहीं करेंगे। इसमें शामिल है किराये के स्तर और सेवा की वसूली के बारे में शिकायतें या अदालत या न्यायालय में जाने (या जा चुके हैं) से जुड़े हुए मामले।

यदि आपको शिकायत करने का फ़ैसला करें इससे पहले अधिक सलाह की आवश्यकता है, तो कृपया हमारे साथ सम्पर्क करें।

आपकी शिकायत के साथ जुड़ी हुई सदस्य संस्था के फ़ैसले के बारे में हम ध्यानपूर्वक सोच-विचार करेंगे, यह जाँच करने के लिये कि क्या इसके बारे में कोई और फ़ैसला करने के बारे में उन्हें बिनती करने के जरिये हम इसे उचित सिद्ध कर सकते हैं या नहीं। उदाहरण के लिये, यदि गलती का स्वीकार कर लिया है, तो हम हस्तक्षेप नहीं करेंगे और, हमारे विचार अनुसार, आपके लिये उचित सुधार किया गया है। लेकिन यदि हम सोचते हैं कि समस्याओं को अब तक सुलझाया नहीं गया है, तो इससे पहले सदस्य संस्था द्वारा इसमें सुधार करने की पूरी कोशिश की गई हो, इसके बावजूद भी हम इसमें सम्मिलित होंगे।

हम घर संबंधी व्यक्तिगत सेवा नहीं दे सकते या सर्विस के कार्यक्षेत्र से बाहरी समस्याओं में शामिल नहीं हो सकते।

## मैं शिकायत कब कर सकता हूँ?

हमारे नियमानुसार, आपको पहले सदस्य संस्था की अपनी शिकायतों की पद्धति के जरिये शिकायत करनी चाहिये। इससे समस्याओं को सीधा सुलझाया जा सकता है, और किसी भी गलती को सुधारा जा सकता है। हमें जानकारी मिली है कि अनेक शिकायतों को इस प्रकार सुलझाया गया है। सभी सदस्य संस्थाओं की शिकायतों के साथ व्यवहार करने की औपचारिक पद्धति होनी चाहिये। उनकी ऑफ़िसों से आप इसकी कॉपी ले सकते हैं। यदि वे आपको कॉपी नहीं देते हैं, तो कृपया हमें बतायें।

हमारे साथ सम्पर्क करने से पहले, आपको सदस्य संस्था की शिकायतों की पद्धति की अंतिम स्थिति को पूरा करना चाहिये। हम आपकी शिकायतों को सिर्फ उसी वक्त स्वीकार कर सकते हैं जबकि इससे पहले सदस्य संस्था ने अपनी पद्धति का उचित तौर पर अनुसरण नहीं किया हो या हम सोचते हैं कि इसे सुलझाने में बिना किसी कारण लम्बा समय लगता है। हमारे पास शिकायतों की प्रतीक्षा-सूची है, इसलिये यदि आप सदस्य संस्था के जरिये पहले कार्यवाही करते हैं, तो शायद आपकी समस्या को जल्दी सुलझाया जा सकता है।

कृपया ध्यान दें कि कुछ सदस्य संस्थाओं की शिकायत करने की संक्षिप्त समय की निर्धारित अंतिम तिथि हो सकती है, और यदि आप ऐसा करने में असफल होते हैं, तो हम शायद आपकी मदद नहीं कर सकते। यह ज़रूरी है कि अपनी समस्या के बारे में जैसे ही आपको पता चले, आप इसके साथ शीघ्र ही व्यवहार करें।

## मैं शिकायत किस प्रकार करूँ?

यदि आप सोचते हैं कि आपने अपनी शिकायत के बारे में हाउसिंग ऑम्बड्समन सर्विस के साथ सम्पर्क करने का निर्णय कर लिया है, तो हमें इसके बारे में खत लिखें। कृपया यकीनी बनायें कि आप शिकायत करने वाला फ़ार्म भरते हैं और अपने खत के साथ संलग्न करते हैं, क्योंकि इससे आपके मामले के साथ अधिक शीघ्रता से व्यवहार करने में हमें मदद होगी। यदि हो सके तो, कृपया फ़ॉर्म में दिये बॉक्स में टिक का चिह्न करें ताकि आपकी ओर से दी जाती जानकारी का प्रयोग करने का हमें अधिकार मिल सके। नहीं तो हम आपकी शिकायतों के बारे में संपूर्ण तौर पर विचार नहीं कर सकेंगे। यदि आप स्वयं शिकायत करने के काबिल नहीं हैं, तो आप मित्र या सलाहकार को मदद करने या आपकी ओर से शिकायत करने के बारे में पूछ सकते हैं। यदि आप किसी अन्य व्यक्ति को इस प्रकार करने का अधिकार देते हैं, तो हमें इसके बारे में आपको बताना चाहिये – फ़ॉर्म में इसके लिये स्थान छोड़ा गया है।

## मेरी शिकायत के साथ आप किस प्रकार व्यवहार करते हैं?

आपकी शिकायत हमें मिलते ही, इसके साथ व्यवहार करने के लिये यह हमारे नियमों के अंतर्गत है कि नहीं इसका फ़ैसला हम करते हैं। यदि हम इसके साथ व्यवहार नहीं कर सकते, तो इसके कारण के साथ हम आपको जानकारी देंगे। विशेषकर, हम जाँच करेंगे कि क्या आपने सदस्य संस्था की शिकायतों की अपनी कार्यवाही को पूरा किया है कि नहीं, इसलिये कृपया उनके अंतिम फ़ैसले की कॉपी इसके साथ संलग्न करें।

यदि हम स्वीकार करते हैं कि इस समस्या को सुलझाया नहीं गया है, तो हम शायद इसके साथ अनौपचारिक तौर पर व्यवहार करने की कोशिश करते हैं, उदाहरण के लिये खत के जरिये या टैलिफ़ोन पर मुमकिन उपायों के प्रस्ताव देना। हम शायद आपको और सदस्य संस्था को हमारी मदद के साथ शिकायत को सुलझाने के लिये मध्यस्थता या अन्य तरीकों का उपयोग करने की सिफ़ारिश कर सकते हैं और हम आपको इसके बारे में अधिक जानकारी भेजेंगे। आप और सदस्य संस्था की मंजूरी से ही सिर्फ़ मध्यस्थता शामिल हो सकता है।

यदि हम औपचारिक फ़ैसला करने के संबंधित निर्णय करने या जांच करने का फ़ैसला करते हैं, तो हम आम तौर पर सदस्य संस्था के विचार जानने के लिये शिकायत की एक कॉपी उन्हें भेजते हैं। हम शायद आप से या सदस्य संस्था से या शायद शिकायत के बारे में जिन अन्य संस्थाओं को इसके बारे में जानकारी हो उनसे अधिक जानकारी के लिये पूछ सकते हैं। यदि आप समर्थन करती हुई जानकारी भेजना चाहते हैं, तो आप जिस जानकारी को गुप्त रखना चाहते हों उसे कृपया इसमें शामिल न करें क्योंकि हम शायद इसका प्रयोग प्रमाण की तौर पर नहीं कर सकेंगे।

हुई घटना को प्रमाणित करने के बाद हम फ़ैसला करेंगे। इस परिस्थिति में हम आपको और सदस्य संस्था को खत लिखेंगे। हमारे खत में हमारी जाँच के नतीजों के बारे में जानकारी लिखी होगी और इसमें सुधार किस प्रकार किया जाना चाहिये इसके बारे में जानकारी दी होगी। इसमें शायद आपके लिये कुछ मुआवज़ा हो सकता है, लेकिन सदस्य संस्था के जरिये किसी भी प्रकार की त्रुटियों को प्रभावशाली तौर पर सुलझाने की कोशिश के बारे में ऑम्बडज़मन का अधिकतर सोचना है। इसमें शायद शामिल हो सकता है विशेष कार्य करना, इनकी नीतियों या कार्यप्रणालियों में परिवर्तन करना, या अपने कर्मचारियों को बेहतर प्रशिक्षण देना।

हम सदस्य संस्थाओं को सज़ा नहीं देते। इसका मतलब है कि, गलती से पहले व्यक्ति की जो स्थिति थी, उस स्थिति में वापस दोबारा लाने के लिये आवश्यक कदम उठाने और वे यकीनी बनायें कि हमारी ओर से जाँच की गई समस्याएँ फिर दोबारा न हों, इसके लिये हम उन्हें सिर्फ़ बिनंती कर सकते हैं। कई बार, वास्तविक तौर पर, यह मुमकिन नहीं होता, तो हम उचित सुझाव पाने के लिये कुछ और करने के लिये भी पूछ सकते हैं।

शिकायतों के साथ व्यवहार करने और संबंधित सभी वास्तविकताओं के बारे में ध्यानपूर्वक सोच-विचार करने में कुछ समय लगता है। हमारी कोशिश हमेशा जल्द से जल्द काम करने की होती है लेकिन धैर्यवान बनें। हमारी सेवा की अधिक माँग होने के कारण, अंतिम फ़ैसला करने के लिये शायद हमें कुछ समय लग सकता है।

### **यदि मैं ऑम्बडज़मन के साथ सहमत नहीं हूँ, तो क्या होता है?**

किन शिकायतों को स्वीकार करना और इसके बारे में हमारे नियमों के अंतर्गत, किस प्रकार सोच-विचार करना, इसका फ़ैसला हम करते हैं। अगर आप अपनी शिकायत अदालत में ले जाते हैं तो जैसे न्यायाधीश (जज) होता है – उसी प्रकार हम पूर्ण तौर पर स्वतंत्र हैं।

ऑम्बडज़मन को हर मामले की परिस्थितियों में उनके विचार से, क्या उचित है, इसके आधार पर फ़ैसले करने होते हैं। इनके फ़ैसलों के विरुद्ध आप अपील नहीं कर सकते। फिर भी, यदि आप सोचते हैं कि आपकी शिकायत के साथ व्यवहार करने में हम से प्रबंधकीय गलती हो गई है जिसका प्रभाव हमारे निर्णय पर होता है, तो आप हमारी प्रणाली का प्रयोग कर सकते हैं। इससे पहले जो मैनेजर आपके मामले में शामिल नहीं हुआ था, उसके जरिये आपके अभिप्रायों के बारे में सोच-विचार की जायेगी। आप इस कार्यवाही का प्रयोग सिर्फ़ इस कारण नहीं कर सकते कि आपके मामले के साथ जिस तरीके से व्यवहार हुआ है उससे आप असहमत हैं, इसकी बजाय आपको चाहिये कि आपके विचार से हमने जो विशेष गलती की है और हमारे फ़ैसले पर इसका प्रभाव कैसे हो सकता है उसके प्रति ध्यान दिलायें।

### **शिकायत करने के लिये फ़ॉर्म**

यदि आप सोचते हैं कि आपकी शिकायत हाउसिंग ऑम्बडज़मन सर्विस के लिये तैयार है, तो आप सामने दिये फ़ॉर्म का प्रयोग कर सकते हैं। कृपया यकीनी बनायें कि आपने आपकी शिकायत के बारे में जानकारी का प्रयोग सर्विस को करने का अधिकार देते हुए बॉक्स में टिक का चिह्न किया है। नहीं तो हम पूरी तरह से सोच-विचार नहीं कर सकेंगे। यदि आप सोचते हैं कि आप स्वयं लिख नहीं सकते हैं, तो आप अपने मित्र या सलाहकार को मदद करने या आपकी ओर से शिकायत करने के लिये पूछ सकते हैं। यदि आपने अन्य व्यक्ति को पूरा अधिकार दिया है, तो इसके बारे में आपको चाहिये कि हमें जानकारी दें – फ़ॉर्म में इसके लिये स्थान छोड़ा गया है।

## शिकायत करने के लिये फ़ॉर्म

मेरा शीर्षक (श्रीमान, श्रीमती, कुमार्िका इत्यादि)

मेरा प्रथम नाम

मेरा उप-नाम

मेरा पता

दिन के समय मेरा टैलिफ़ोन नम्बर

मोबाईल नम्बर

मेरा ईमेल पता

जिस संस्था के बारे में मैं शिकायत करना चाहता/चाहती हूँ उसका नाम

मेरी शिकायत है (कृपया अलग कागज़ पर जारी रखें)

मैं हाउसिंग ऑम्बड्समन सर्विस को संदर्भ के लिये उसके नियमों के अनुसार मेरी शिकायत के साथ व्यवहार करने के लिये मेरे मकान-मालिक से जानकारी प्राप्त करने और मेरी और से दी जाती जानकारी के जरिये मेरे बारे में आवश्यक अन्य जानकारी का प्रयोग करने का अधिकार देता/देती हूँ। मैं समझता/समझती हूँ कि सर्विस द्वारा इन शर्तों के बाहर किसी भी उद्देश्यों के लिये जानकारी का प्रयोग नहीं किया जायेगा।

कृपया बॉक्स में टिक चिह्न करें

क्या आप चाहते हैं कि आपकी और से काम करते किसी अन्य व्यक्ति के साथ सर्विस सीधा ही व्यवहार करे?

यदि इसका जवाब हाँ है, तो उस व्यक्ति का विवरण लिखें। कृपया इस फ़ॉर्म पर हस्ताक्षर करना याद रखें। आपके हस्ताक्षर के बिना, हम आपकी शिकायत के साथ व्यवहार नहीं कर सकेंगे।

मेरे प्राधिकृत प्रतिनिधि का विवरण इस प्रकार है

नाम

पता

टैलिफ़ोन नम्बर

प्रतिनिधि के हस्ताक्षर

तिथि

शिकायत करने वाले के हस्ताक्षर

तिथि



## Housing Ombudsman Service

Norman House  
105-109 Strand  
London WC2R 0AA

टैलिफ़ोन: 020 7836 3630  
फ़ैक्स: 020 7836 3900  
लॉ-कॉल: 0845 7125 973  
मिनिकॉम: 020 7240 6776

ईमेल:  
ombudsman@ihos.org.uk  
वेबसाइट: [www.ihos.org.uk](http://www.ihos.org.uk)