

અમે કદાચ તમારી મદદ કરી શકીએ છીએ...

.. જો તમે હાઉસિંગ ઓમ્બુડ્ઝમેન સર્વિસની સભ્ય સંસ્થા બાબત ફરિયાદ કરવા ઇચ્છો છો તો.

આ પત્રિકામાં ફરિયાદ કરવા માટે હાઉસિંગ ઓમ્બુડ્ઝમેન સર્વિસનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે બાબત માહિતી આપવામાં આવેલ છે.

સભ્ય સંસ્થા બાબત કરેલ ફરિયાદની સાથે વ્યવહાર કરવા માટે અમારાવતી મફત અને સ્વતંત્ર સેવા આપવામાં આવે છે. જો તમે પોતાનાં ઘરની વ્યવસ્થા બાબત ફરિયાદ કરવા ઇચ્છો છો, તો જ્યાં તમને ન્યાય અપાવવાની જરૂર હશે ત્યાં અમે તમારા માટે આમાં સુધારો કરવાનો પ્રયત્ન કરી શકીએ છીએ. જ્યારે અમને જાણ થાય છે કે તમને મળતી સેવામાં ત્રુટિ છે, તો આમાં સુધારો કરવામાં આવે છે તેની ચોક્કસતા કરવા માટે અમે હસ્તક્ષેપ કરી શકીએ છીએ. કઈ સંસ્થાઓ સભ્ય છે તે બાબત અમે તમને જણાવી શકીએ છીએ – ટેલિફોન નંબર

08457 125 973 પર વિના સંકોચ અમને ટેલિફોન કરો, અમારી પારસ્પરિક પ્રભાવિત વેબસાઈટ

www.ihos.org.uk જૂઓ અથવા અમને આ સરનામે ઈમેલ કરો: **ombudsman@ihos.org.uk**



અન્ય સ્વરૂપો અને ભાષાઓમાં

જો તમને માહિતી અમુદ્રિત રૂપે (બ્રેલ અથવા ઓડિયોટેપ) અથવા વિભિન્ન ભાષામાં જોઈતી હોય, તો અમે તમારી મદદ કરી શકીએ છીએ. અમે ટાઇપટોક અથવા મિનિકોમનાં ઉપયોગથી પણ ટેલિફોન કરી અથવા મેળવી શકીએ છીએ. જો તમારી કોઈપણ પ્રકારની બીજી જરૂરિયાતો અથવા અસમર્થતાઓ છે કે જે માટે અમે તમારી ફરિયાદ સંબંધી મદદ કરી શકીએ છીએ, તો અમને આ બાબત જણાવો.

કઈ સંસ્થાઓ સભ્ય છે?

જો તમારો માલિક અથવા વ્યવસ્થા હાઉસિંગ ઓમ્બ્ડ્ઝમેન સર્વિસની સભ્ય સંસ્થા દ્વારા કરવામાં આવે છે, અથવા જો તમે સભ્ય સંસ્થા દ્વારા ઘર મેળવવા માટે અરજી કરી છે, તો અમને ફરિયાદ કરવાનો તમને અધિકાર છે.

કાયદેસર રીતે બધા રજિસ્ટર્ડ સામાજિક ઘરઘણીઓ માટે સર્વિસનાં સભ્ય બનવું જરૂરી છે, પરંતુ આમાં પબ્લિક હાઉસિંગ માલિકોનો સમાવેશ થતો નથી. એટલા માટે કાઉન્સિલનાં ભાડૂત અને ઉમેદવારોને આનાં બદલે લોકલ ગવર્નમેન્ટ ઓમ્બ્ડ્ઝમેનને ફરિયાદ કરવી જોઈએ.

સર્વિસમાં કેટલીક સંખ્યામાં પ્રાઇવેટ ઘરઘણીઓ અને વ્યવસ્થાપક એજન્ટોનો સમાવેશ થાય છે કે જેઓ સ્વૈચ્છિકપણે સભ્ય બનેલા છે.

હું કઈ બાબત ફરિયાદ કરી શકું છું?

જો તમે વિચારો છો કે તમારા ઘરનાં માલિક અથવા વ્યવસ્થાપકે કંઈક ખોટું કર્યું છે કે જેની અસર તમારા પર થાય છે, તો તમે ફરિયાદ કરી શકો છો.

ઓમ્બ્ડ્ઝમેન કેટલીક સમસ્યાઓ બાબત વિચાર કરી નહીં શકે. આમાં સમાવેશ થાય છે ભાડાનાં ધોરણો અને સેવાની કીમત વસૂલ કરવા બાબત ફરિયાદો અથવા અદાલત કે ન્યાયાલયમાં જવા (અથવા જઈ આવ્યા હો તે) સંબંધી કેટલાક મુદ્દાઓ.

તમે ફરિયાદ કરો તે પહેલાં જો તમને વધુ સલાહની જરૂર છે, તો મહેરબાની કરી અમારી સાથે સંપર્ક સાધો.

તમારી ફરિયાદની સાથે જોડાયેલ સભ્ય સંસ્થાનાં કરેલ નિર્ણય બાબત અમે ધ્યાનપૂર્વક વિચાર કરીશું, એ જાણવા માટે કે આ બાબત કોઈ બીજો નિર્ણય કરવાની વિનંતીથી અમે આનું યોગ્ય સમર્થન કરી શકીએ. ઉદાહરણ તરીકે, જો ભૂલને સ્વીકારી લેવામાં આવી હશે, તો અમે હસ્તક્ષેપ નહીં કરીએ અને, અમારા વિચાર મુજબ, તમારા માટે યોગ્ય સુધારો કરવામાં આવ્યો છે. પરંતુ જો અમારા વિચાર મુજબ સમસ્યાઓને અત્યાર સુધી ઉકેલવામાં નથી આવી અને આ પહેલાં સભ્ય સંસ્થા દ્વારા આમાં સુધારો કરવાની પૂરી રીતે કોશિશ કરવામાં આવી છે, તેમ છતાંપણ અમે આમાં સંડોવાશું.

અમે વ્યક્તિગત હાઉસિંગ સેવા પ્રદાન કરી શકતાં નથી અથવા સર્વિસનાં કાર્યક્ષેત્રની બહારની સમસ્યાઓમાં સંડોવાતાં નથી.

હું ફરિયાદ ક્યારે કરી શકું છું?

અમારા નિયમાનુસાર, તમારે પ્રથમ સભ્ય સંસ્થાની પોતાની ફરિયાદ પદ્ધતિ દ્વારા ફરિયાદ કરવી જોઈએ. આનાથી સમસ્યાઓને સરળતાથી ઉકેલાઈ શકાય છે, અને ગમેતે ભૂલમાં સુધારો કરી શકાય છે. અમને માહિતી મળી છે કે અનેક ફરિયાદોને આ રીતે ઉકેલવામાં આવી છે. બધી સભ્ય સંસ્થાઓની ફરિયાદોની સાથે વ્યવહાર કરવાની ઔપચારિક પદ્ધતિ હોવી જોઈએ. તેમની ઓફિસોથી તમે આની કોપી મેળવી શકો છો. જો તમે ત્યાંથી કોપી મેળવતાં નથી, તો મહેરબાની કરી અમને જણાવો.

અમારી સાથે સંપર્ક કરતાં પહેલાં, તમારે સભ્ય સંસ્થાની ફરિયાદ પદ્ધતિની કાર્યવાહીનાં અંતિમ તબક્કાને પૂરું કરવું જોઈએ. અમે તમારી ફરિયાદો સાથે ફક્ત તે સમયે જ વ્યવહાર કરી શકીએ છીએ જ્યારે કે આ પહેલાં સભ્ય સંસ્થાએ પોતાની પદ્ધતિનો ઉપયોગ યોગ્ય રીતે કર્યો નથી અથવા અમારા વિચાર મુજબ આને ઉકેલવામાં વિના કારણે વિલંબ કરવામાં આવે છે. અમારી પાસે પ્રતીક્ષા-સૂચી છે, એટલા માટે જો તમે સભ્ય સંસ્થા દ્વારા પહેલાં કાર્યવાહી કરો છો, તો તમારી સમસ્યાનો ઉકેલ જલ્દી આવી શકે છે.

મહેરબાની કરી ધ્યાન આપો કે કેટલીક સભ્ય સંસ્થાઓની ફરિયાદ કરવાની ટૂંક સમયની ચોક્કસ મર્યાદા હોઈ શકે છે, અને જો તમે આ રીતે કરવામાં નિષ્ફળ નીવડો છો, તો અમે કદાચ તમારી મદદ કરી નહીં શકીએ. એ જરૂરી છે કે પોતાની સમસ્યા બાબત તમને ખબર પડતાં જ, તરત જ એની સાથે વ્યવહાર કરો.

મારે ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી?

જો તમે વિચારો છો કે તમે પોતાની ફરિયાદ બાબત હાઉસિંગ ઓમ્બ્ડ્ઝમેન સર્વિસની સાથે સંપર્ક સાધવાનો નિર્ણય કરી લીધો છે, તો અમને તે બાબત પત્ર લખી જણાવો. મહેરબાની કરી ચોક્કસ કરો કે તમે ફરિયાદ કરવા માટેનાં ફોર્મને ભરો છો અને પોતાનાં પત્રની સાથે બીડો છો, કારણ કે આનાથી તમારી ફરિયાદ સાથે વધુ ઝડપી વ્યવહાર કરવામાં અમને મદદ થશે. જો બની શકે તો, મહેરબાની કરી ફોર્મમાં આપેલ બોક્સમાં ટિકનું ચિહ્ન કરો જેથી તમારાવતી આપવામાં આવતી માહિતીનો ઉપયોગ કરવાનો અમને અધિકાર મળી શકે. નહીં તો તમારી ફરિયાદો બાબત સંપૂર્ણપણે વિચાર કરી નહીં શકાય. જો તમે જાતે ફરિયાદ કરી નથી શકતાં, તો તમે મિત્ર અથવા સલાહકારને મદદ કરવા અથવા પોતાનાં વતી ફરિયાદ કરવા પૂછી શકો છો. જો તમે કોઈ અન્ય વ્યક્તિને આ રીતે કરવાનો અધિકાર આપો છો, તો અમને આ બાબત તમારે જણાવવું જોઈએ – ફોર્મમાં આ માહિતી આપવા માટે ખાલી જગા છોડવામાં આવી છે.

મારી ફરિયાદની સાથે કઈ રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે છે?

તમારી ફરિયાદ અમને મળતાં જ, આની સાથે વ્યવહાર કરવા માટે આ અમારા નિયમો હેઠળ છે કે નહીં તેનો નિર્ણય અમે કરીએ છીએ. જો અમે આની સાથે વ્યવહાર કરી ન શકીએ એવું હશે, તો આનાં કારણ સાથે અમે તમને માહિતી આપશું. ખાસ કરીને, અમે તપાસ કરીશું કે શું તમે સભ્ય સંસ્થાની ફરિયાદોની પોતાની કાર્યવાહીને પૂરી કરી છે કે નહીં, એટલા માટે મહેરબાની કરી તેઓનાં અંતિમ નિર્ણયની કોપી આની સાથે બીડો.

જો અમે સ્વીકારી લઈએ છીએ કે આ સમસ્યાને ઉકેલવામાં નથી આવી, તો અમે કદાચ આની સાથે અનૌપચારિકપણે વ્યવહાર કરવાનો પ્રયત્ન કરીએ છીએ, ઉદાહરણ તરીકે પત્ર દ્વારા અથવા ટેલિફોન પર શક્ય ઉપાયનો પ્રસ્તાવ આપવો. અમે કદાચ તમને અને સભ્ય સંસ્થાને અમારી મદદથી ફરિયાદ ઉકેલવા માટે મદ્યસ્થી અથવા અન્ય રીતોનો ઉપયોગ કરવાની સિફારિસ કરી શકીએ છીએ અને અમે તમને આ બાબત વધુ માહિતી મોકલીશું. તમારી અને સભ્ય સંસ્થાની પરવાનગીથી જ ફક્ત મદ્યસ્થીની સંડોવણી થઈ શકે છે.

જો અમે ઔપચારિક નિર્ણય કરવા સંબંધિત ન્યાય આપવા અથવા ચીવટભરી તપાસ કરવાનો નિર્ણય કરીએ છીએ, તો અમે સાધારણ રીતે સભ્ય સંસ્થાનાં વિચાર જાણવા માટે ફરિયાદની એક કોપી તેઓને મોકલીએ છીએ. અમે કદાચ તમને અથવા સભ્ય સંસ્થાને અથવા કદાચ ફરિયાદ બાબત જે અન્ય સંસ્થાઓ આ બાબત માહિતી ધરાવતી હશે તેઓથી વધુ માહિતી જાણવા માટે પૂછી શકીએ છીએ. જો તમે ઉપયોગી માહિતી મોકલવા ઇચ્છો છો, તો તમે જે માહિતીને ગુપ્ત રાખવા ઇચ્છતાં હો તેને મહેરબાની કરી આમાં સામેલ ન કરો કારણ કે અમે કદાચ આનો ઉપયોગ પુરાવા તરીકે નહીં કરી શકીએ.

જે બાબત તમે ફરિયાદ કરી છે તેને પ્રમાણિત કર્યા પછી, અમે નિર્ણય કરીશું. આ પરિસ્થિતિમાં અમે તમને અને સભ્ય સંસ્થાને પત્ર લખીશું. અમારા પત્રમાં અમારી તપાસનાં પરિણામો બાબત માહિતી લખેલી હશે અને આમાં સુધારો કઈ રીતે થવો જોઈએ તે બાબત માહિતી આપેલ હશે. આમાં કદાચ તમારા માટે કેટલીક ક્ષતિપૂર્તિ હોઈ શકે છે, પરંતુ સંસ્થા દ્વારા કોઈપણ પ્રકારની ખામીઓને પ્રભાવિતપણે ઉકેલવાનાં પ્રયત્ન બાબત ઓમ્બ્ડ્ઝમેન વધુ વિચારે છે. આમાં કદાચ સામેલ થઈ શકે છે વિશેષ કાર્ય કરવું, આની નીતિઓ અથવા કાર્યપ્રણાલીઓમાં પરિવર્તન કરવું અથવા પોતાનાં કર્મચારીગણને યોગ્ય તાલિમ આપવી.

અમે સભ્ય સંસ્થાને કોઈ સજા નથી આપતાં. આનો અર્થ છે કે, વ્યક્તિની આ પહેલાં જે સ્થિતિ હતી, તે સ્થિતિમાં એને પાછો લાવવા માટે જરૂરી પગલાં લેવા અને એ ચોક્કસ કરવું કે અમારા તરફથી જણાવવામાં આવેલ સમસ્યાઓ ફરીવાર ન થાય, એટલા માટે અમે તેઓને ફક્ત વિનંતી કરી શકીએ છીએ. ઘણી વખત, હકીકતમાં, આ શક્ય નથી હોતું, તો અમે યોગ્ય ઉપાય મેળવવા માટે આનાં વિકલ્પ માટે પણ પૂછી શકીએ છીએ.

ફરિયાદોની સાથે વ્યવહાર કરવા અને સંબંધિત બધી હકીકતો બાબત ધ્યાનપૂર્વક વિચાર કરવા પાછળ થોડો સમય લાગી શકે છે. અમે હંમેશાં જેમ બને તેમ જલ્દી કામ કરવાનો પ્રયત્ન કરીએ છીએ પરંતુ તમારે ધીરજ જાળવવી જોઈએ. અમારી સેવાની વધુ માંગ હોવાને કારણે, અંતિમ નિર્ણય લેવામાં અમને વિલંબ થઈ શકે છે.

જો હું ઓમ્બ્ડ્ઝમેનનાં નિર્ણયની સાથે સહમત નથી, તો શું થાય છે?

અમારા નિયમો હેઠળ, કઈ ફરિયાદોનો સ્વીકાર કરવો અને આ બાબત કઈ રીતે વિચાર કરવો, આનો નિર્ણય અમે કરીએ છીએ. જો તમે પોતાની ફરિયાદ અદાલતમાં લઈ જાઓ છો તો જે રીતે ન્યાયાધીશ (જજ) હોય છે – તે રીતે અમે સંપૂર્ણ રીતે સ્વતંત્ર છીએ.

ઓમ્બ્ડ્ઝમેનને દરેક મુદ્દાનાં તબક્કે તેઓનાં વિચારે, શું યોગ્ય છે, તેનાં આધારે નિર્ણય કરવાનો હોય છે. આમનાં નિર્ણયો વિરૂદ્ધ તમે અપીલ નથી કરી શકતાં. તેમ છતાં, જો તમે વિચારો છો કે તમારી ફરિયાદ સાથે વ્યવહાર કરવામાં અમે વહીવટી ભૂલ કરી છે જેનો પ્રભાવ અમારા નિર્ણય પર થાય છે, તો તમે અમારી પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરી શકો છો. આ પહેલાં જે મેનેજર તમારા મુદ્દાઓમાં સામેલ થયો નહોતો, તેનાં અભિપ્રાયો બાબત વિચાર કરવામાં આવશે. તમે આ પદ્ધતિનો ઉપયોગ ફક્ત એ કારણસર નથી કરી શકતાં કે તમારી બાબત જે રીતે વ્યવહાર થયો છે તેની સાથે તમે અસહમત છો, આના બદલે તમને જોઈએ કે તમારા વિચાર મુજબ અમે જે વિશેષ ભૂલ કરી છે અને અમારા નિર્ણય પર આનો પ્રભાવ કઈ રીતે થઈ શકે છે તે પ્રત્યે ધ્યાન આપો.

ફરિયાદ કરવા માટેનું ફોર્મ

જો તમે પોતાની ફરિયાદ બાબત હાઉસિંગ ઓમ્બ્ડ્ઝમેન સર્વિસનો સંપર્ક સાધવાનો નિર્ણય કરો છો, તો તમે સામે આપેલ ફોર્મનો ઉપયોગ કરી શકો છો. મહેરબાની કરી ચોક્કસ કરો કે તમે પોતાની ફરિયાદ અંગેની માહિતીનો ઉપયોગ સર્વિસને કરવાનો અધિકાર આપવા માટેના બોક્સમાં ટિકનું ચિહ્ન કર્યું છે. નહીં તો અમે પૂરી રીતે વિચાર નહીં કરી શકીએ. જો તમે વિચારો છો કે તમે સ્વયં લખી નથી શકતાં, તો તમે પોતાનાં મિત્ર અથવા સલાહકારને મદદ કરવા અથવા પોતાનાં વતી ફરિયાદ કરવા માટે પૂછી શકો છો. જો તમે અન્ય વ્યક્તિને પૂરો અધિકાર આપો છો, તો આ બાબત તમારે અમને માહિતી આપવી જોઈએ – ફોર્મમાં આ માટે સ્થાન છોડવામાં આવ્યું છે.

ફરિયાદ કરવા માટેનું ફોર્મ

મારું શીર્ષક (શ્રીમાન, શ્રીમતી, કુમારી વગેરે)

મારું પ્રથમ નામ

મારી અટક

મારું સરનામું

દિવસનાં સમયે મારો ટેલિફોન નંબર

મોબાઇલ નંબર

મારું ઈમેલ સરનામું

જે સંસ્થા બાબત હું ફરિયાદ કરવા ઈચ્છુ છું તેનું નામ

મારી ફરિયાદ છે (મહેરબાની કરી અલગ પાનાં પર જારી રાખો)

હાઉસિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સર્વિસનાં સંદર્ભ માટે તેઓનાં નિયમો મુજબ મારી ફરિયાદ સાથે વ્યવહાર કરવા માટે મારા ઘરઘણીથી માહિતી મેળવવા અને મારા તરફથી આપેલ માહિતી દ્વારા મારી બાબત જરૂરી બીજી માહિતીનો ઉપયોગ કરવાનો અધિકાર હું આપુ છું. હું સમજુ છું કે સર્વિસ દ્વારા આ શતોની બહાર કોઈપણ ઉદ્દેશો માટે માહિતીનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં.

મહેરબાની કરી બોક્સમાં
ટિકતું ચિહ્ન કરો

તમારા વતી કામ કરતાં બીજા વ્યક્તિની સાથે સર્વિસ સીધો વ્યવહાર કરે શું એવું તમે વિચારો છો?

જો આનો જવાબ હા છે, તો તે વ્યક્તિની વિગતો જણાવો. મહેરબાની કરી આ ફોર્મ પર સહી કરવાનું યાદ રાખો. તમારી સહી વિના, અમે તમારી ફરિયાદ સાથે વ્યવહાર કરી શકીશું નહીં.

મારા સત્તાવાર પ્રતિનિધિની વિગતો આ મુજબ છે

નામ

સરનામું

પ્રતિનિધિની સહી

ટેલિફોન

તારીખ

ફરિયાદીની સહી

તારીખ



Housing Ombudsman Service

Norman House
105-109 Strand
London WC2R 0AA

टेलिफोन: 020 7836 3630
फॅक्स: 020 7836 3900
लोन-नंअर: 0845 7125 973
मिनिकोअर: 020 7240 6776

ईमेल:
ombudsman@ihos.org.uk
वेअसाईट: www.ihos.org.uk