



Norman House
105-109 Strand
London WC2R 0AA

020 7836 3630 : شیلی فون:
020 7836 3900 : فیکس:
0845 7125 973 : لوکل کال:
020 7240 6776 : مئی کام:

ای میل: ombudsman@ihos.org.uk
ویب سائٹ: www.ihos.org.uk

شکایات فارم

پہلا نام

میرا خطاب (محترم، محترمہ، آئس، بیگم وغیرہ)

خاندانی یا آخری نام

پتہ

موبائل فون نمبر

دن کے وقت فون نمبر

میرا ای میل پتہ

تنظیم کا نام جس کے خلاف شکایت کی جا رہی ہے۔

میری شکایت یہ ہے کہ (برائے مہربانی اس کے بعد علیحدہ صفحہ استعمال کر سکتے ہیں)

برائے مہربانی
اس خانے میں تک
کا نشان لگائیں

میں ہاؤسنگ اسمبلی میں سروس کو میرے لینڈ لارڈ (مالک مکان) سے معلومات حاصل کرنے، اپنی فرہم کردہ معلومات استعمال کرنے اور میری شکایت کو نشانے کے لئے دیگر معلومات کو بطور حوالہ استعمال کرنے کا اختیار دیتا/دیتی ہوں۔ میں سمجھتا / سمجھتی ہوں کہ سروس ان معلومات کو ان شرائط کے علاوہ کسی اور مقصد کے لئے استعمال نہیں کرے گی۔

کیا آپ چاہتے ہیں کہ سروس آپ کی جانب سے نامزد کردہ کسی شخص سے براہ راست معاملہ کرے؟

اگر آپ کا جواب ہاں میں ہے تو براہ مہربانی نیچے اس کا نام اور دیگر تفصیلات درج کریں۔ برائے مہربانی فارم پر اپنے دستخط کرنا نہ بھولیں۔ آپ کے دستخطوں کے بغیر ہم آپ کی شکایت کو نہیں نشانہ کریں گے۔
میرے مجاز نمائندے کی تفصیلات حسب ذیل ہیں۔

نام

پتہ

ٹیلی فون

تاریخ

نمائندے کے دستخط

تاریخ

شکایت کنندہ کے دستخط

ہم رکن تنظیم کو سزا نہیں دیتے ہم انہیں صرف کھڑے ہیں کہ جس شخص کی وجہ سے غلطی یا کوتاہی ہوئی ہے اس کی ڈر سنجگی کے لئے کیا ضروری ہے اور یہ کہ ہم نے جن مسائل کی نشاندہی کی ہے ان کے دوبارہ نہ ہونے کو یقینی بنایا جائے۔ بلاشبہ بعض اوقات ایسا ممکن نہیں ہوتا اس صورت میں ہم یہ کہہ سکتے ہیں کہ منصفانہ حل تلاش کرنے کے لئے دیگر اقدامات کئے جائیں۔

شکایات کو نمٹانے میں وقت لگ سکتا ہے کیونکہ تمام متعلقہ حقائق پر محتاط غور کی ضرورت ہوتی ہے ہم ہمیشہ جلد از جلد کام کرنے کی کوشش کرتے ہیں لیکن برائے مہربانی آپ صبر سے کام لیں کیونکہ ہماری خدمت سے اعلیٰ توقعات کے پیش نظر ہمیں حتمی فیصلہ کرنے میں کچھ وقت لگ سکتا ہے۔

اگر میں محتسب اعلیٰ کے فیصلے سے متفق نہیں تو کیا ہوگا؟

یہ فیصلہ ہم کرتے ہیں کہ قواعد کے مطابق ہم کون سی درخواستیں قبول کر سکتے اور ان پر کس طرح غور کر سکتے ہیں۔ ہم بالکل اسی طرح مکمل طور پر غیر جانبدار ہوتے ہیں جس طرح آپ کسی جج کی عدالت میں مقدمے لے کر جاتے ہیں۔

محتسب اعلیٰ ہر معاملے کی صورت حال کے مطابق اپنی دانست میں منصفانہ بنیاد پر فیصلے کرتے ہیں آپ ان کے فیصلوں کے خلاف اپیل نہیں کر سکتے۔ تاہم اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کی شکایت نمٹانے میں ہم سے ایسی کوئی انتظامی غلطی سرزد ہوئی جو فیصلے پر اثر انداز ہوئی ہے تو اس کے لئے ہمارا ایک علیحدہ طریقہ کار ہے جسے آپ استعمال کر سکتے ہیں اس میں ہمارے منتظمین میں سے کوئی ایک جس کا ماضی میں آپ کے معاملے سے کوئی تعلق نہیں رہا ہوگا وہ آپ کی رائے پر غور کرے گا۔ آپ صرف اس بناء پر اس طریقہ کار سے استفادہ نہیں کر سکتے کہ آپ شکایت نمٹانے کے ہمارے طریقہ کار سے متفق نہیں۔ اس کی بجائے آپ کو ہماری اس خاص غلطی کی نشاندہی کرنا ہوگی جو آپ کے خیال میں ہم نے کی ہوگی اور یہ بتانا ہوگا کہ یہ کس طرح ہمارے فیصلے پر اثر انداز ہوئی۔

شکایات فارم

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کی شکایت ہاؤسنگ امپڈسمینٹ سروس کو بھجوانے کے قابل ہے تو آپ سامنے دیا گیا فارم استعمال کر سکتے ہیں۔ برائے مہربانی سروس کو اپنی معلومات استعمال کرنے کا اختیار دینے والے خانے میں ٹک کا نشان لگانا نہ بھولیں۔ بصورت دیگر ہم آپ کی درخواست پر کبھی طور پر غور نہیں کر سکیں گے۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ بذات خود ہمیں خط نہیں لکھ سکتے تو اپنے کسی دوست یا مشیر سے مدد کے لئے یا اپنی جانب سے شکایت بھجینے کے لئے کھڑے ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ کسی اور شخص کو اس کا اختیار دیتے ہیں تو ہمیں مطلع کرنا ہوگا۔ اس مقصد کے لئے فارم پر علیحدہ جگہ چھوٹی گئی ہے۔

ہم سے رابطہ کرنے سے پہلے آپ کو عموماً رکن تنظیم کے شکایات طریقہ کار کے آخری مرحلہ تک جانا چاہئے، ہم آپ کی شکایات صرف اسی صورت میں قبول کریں گے اگر رکن تنظیم نے اپنے طریقہ کار پر عمل نہیں کیا ہو گا یا ہم یہ سمجھیں کہ وہ اس میں بلاوجہ زیادہ وقت لگا رہی ہے۔ ہمارے پاس شکایات کی ایک ویٹنگ لسٹ ہوتی ہے اس لئے اگر آپ پہلے رکن تنظیم کے شکایات طریقہ کار سے گزر کر آئیں گے تو آپ کا مسئلہ جلد حل ہو سکتا ہے۔

برائے مہربانی یہ یاد رکھیں کہ بعض رکن تنظیموں نے شکایات کرنے کے لئے وقت کی بہت مختصر حد مقرر کی ہوتی ہے۔ اور اگر آپ اس میں تاخیر کریں گے تو ہم آپ کی مدد نہیں کر سکیں گے اس لئے یہ بہت ضروری ہے کہ جو بھی آپ کو کوئی مسئلہ درپیش ہو ہر ممکن جلد شکایات بھجوائیں۔

میں کیسے شکایت کر سکتا/ کر سکتی ہوں؟

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کی شکایت باؤسنگ امپڈسمین سروس کو بھجوانے کے قابل ہے تو ہمیں اس بارے میں خط لکھیں۔ برائے مہربانی پہلے یہ یقینی بنائیں کہ آپ نے شکایات فارم پر کر کے اپنے خط کے ساتھ منسلک کر دیا ہے اس سے ہمیں آپ کے مسئلہ سے فوری نمٹنے میں مدد ملے گی۔ اگر آپ کے لئے ممکن ہو تو برائے مہربانی فارم پر بننے والے خانے میں ٹک کا نشان لگائیں اس سے ہم آپ کی فراہم کردہ معلومات کو استعمال کرنے کے مجاز ہوں گے، بصورت دیگر ہم آپ کی شکایت پر مکمل طور پر غور نہیں کر سکیں گے۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ خود شکایت نہیں کر سکتے تو اپنے کسی دوست یا مشیر کو آپ کی جانب سے شکایت کرنے یا اس میں مدد کرنے کے لئے کہہ سکتے ہیں۔ اگر آپ شکایت کے لئے کسی اور کو اختیار دیتے ہیں تو برائے مہربانی ہمیں ضرور بتائیں، فارم پر اس کے لئے علیحدہ جگہ موجود ہے۔

آپ میری شکایت کو کیسے نمٹائیں گے؟

جب ہمیں آپ کی شکایت موصول ہوگی تو سب سے پہلے ہم یہ فیصلہ کریں گے کہ یہ ان تمام قواعد کے مطابق ہم تک پہنچی ہے کہ جن کے تحت ہم اس کو نمٹا سکیں۔ اگر ایسا نہیں ہو گا تو ہم آپ کو اس کی وجوہات کے بارے میں بتائیں گے۔ خاص طور پر ہم یہ دیکھیں گے کہ آپ نے رکن تنظیم کے اپنے شکایات طریقہ کار پر عمل کیا ہے یا نہیں۔ اس لئے برائے مہربانی اپنی شکایت کے ساتھ ان کے فیصلے کی ایک نقل ضرور منسلک کریں۔

اگر ہم اس سے اتفاق کرتے ہیں کہ کوئی مسئلہ حل طلب ہے تو پہلے ہم اس کو غیر رسمی طریقے مثلاً بذریعہ خط یا فون ممکنہ حل تجویز کرنے کے ذریعے حل کرنے کی کوشش کریں گے۔ ہم یہ بھی سفارش کر سکتے ہیں کہ آپ اور رکن تنظیم کسی ثالث کے ذریعے یا ہماری مدد سے شکایت کے ازالے کے دیگر طریقے استعمال کریں اور آپ کو اس بارے میں مزید معلومات بھیجیں گے۔ ثالثی اسی صورت میں ممکن ہو سکتی ہے جب آپ اور رکن تنظیم دونوں اس پر رضامند ہوں۔

اگر ہم نے رسمی فیصلہ کرنے کے لئے تصفیے یا تفتیش کرنے کا فیصلہ کیا تو عموماً شکایت کی ایک نقل تبصرے کے لئے رکن تنظیم کو بھیجیں گے۔ ہم اس سلسلے میں آپ سے رکن تنظیم اور شائد شکایت سے آگاہ دیگر تنظیموں سے مزید معلومات فراہم کرنے کا مطالبہ کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ہمیں امدادی معلومات بھیجنا چاہتے ہیں تو برائے مہربانی ایسی معلومات نہ بھجوائیں جو آپ خفیہ رکھنا چاہتے ہوں کیونکہ غالباً ہم انہیں بطور ثبوت استعمال نہیں کر سکیں گے۔

ہم پہلے یہ دیکھیں گے کہ واقعاً کیا ہوا ہے اس کے بعد کوئی فیصلہ کریں گے۔ اس مرحلے پر ہم آپ کو اور رکن تنظیم کو خط لکھیں گے۔ ہمارے خط میں فیصلے کی وضاحت کے ساتھ اگر ضروری ہوا تو یہ کہا جائے گا کہ معاملات کی درستگی کے لئے کیا کیا جانا چاہئے۔ ممکن ہے اس میں آپ کے لئے کچھ تلافی کی گئی ہو لیکن محتسب اعلیٰ کو اس کی زیادہ تشویش ہوتی ہے کہ رکن تنظیم کی کسی بھی کوتاہی سے موثر طور پر نمٹا جائے۔ اس کے لئے ممکن ہے اُسے اپنی پالیسیوں یا طریقہ کار میں تبدیلی یا عملہ کی بہتر تربیت جیسے خصوصی کام کرنے کی ضرورت ہوگی۔

دیگر ساخت اور زبانیں

اگر آپ کو معلومات غیر تحریری شکل (بریل یا آڈیو ٹیپ) یا کسی اور زبان میں درکار ہیں تو ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ ہم ٹائپ ٹاک (تحریری گفتگو) اور منی کام کے ذریعے کالیں بھیج اور وصول کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو کسی اور چیز کی ضرورت یا کوئی معذوری ہے جس میں آپ کی شکایت میں مدد کر سکتے ہیں تو صرف ہمیں مطلع کر دیں۔

کون سی تنظیمیں ہماری رکن ہیں؟

اگر آپ کے گھر کی مالک ہاؤسنگ امڈسمین سروس کی کوئی رکن تنظیم ہے یا آپ نے کسی رکن تنظیم کے ذریعے گھر فراہم کرنے کی درخواست دے رکھی ہے تو آپ کو ہمیں شکایت کرنے کا حق حاصل ہے۔

قانون کے تحت تمام رجسٹرڈ سوشل ہاؤسنگ لینڈ لارڈ تنظیمیں تو اس سروس کی رکن ہیں لیکن پبلک ہاؤسنگ لینڈ لارڈ تنظیمیں رکن نہیں اس لئے کونسل کے کرایہ دار اور درخواست گزار اپنی شکایات لوکل گورنمنٹ امڈسمین سروس کو بھیج سکتے ہیں۔

ہماری سروس میں بہت سے ایسے نجی مالکان مکان اور انتظامی ایجنٹ بھی شامل ہیں جو رضاکارانہ طور پر شامل ہوئے ہیں۔

میں کیا شکایت کر سکتا / سکتی ہوں؟

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کے گھر کا مالک یا منیجر کوئی ایسا غلط کام کر رہا ہے جس سے آپ متاثر ہو رہے ہیں تو آپ شکایت کر سکتے ہیں۔

محتسب اعلیٰ بعض معاملات پر غور نہیں کرے گا ان میں کرائے کی شرح یا خدمات کی اجرت (سروس چارجز) کے بارے میں شکایات یا عدالت یا ٹریبیونل میں پیش کئے جانے کے قابل (یا جو پہلے ہی پیش کئے جا چکے ہوں) معاملات شامل ہیں۔

اگر آپ کو کوئی شکایت کرنے کا فیصلہ کرنے سے پہلے مشورے کی ضرورت ہے تو ہم سے رابطہ کریں۔

ہم آپ کی شکایت پر رکن تنظیم کے فیصلے پر مضبوط غور کریں گے تاکہ یہ دیکھ سکیں کہ ہم انہیں یہ کھنسنے میں حق بجانب ہونگے کہ وہ اس شکایت کی مختلف طریقے سے تلافی کریں۔ مثال کے طور پر اگر دوسرے فریق نے اپنی غلطی تسلیم کر لی ہے اور ہمارے خیال میں انہوں نے شکایت کا مناسب ازالہ کیا ہے تو ہم مداخلت نہیں کریں گے۔ لیکن اگر ہم سمجھتے ہیں کہ رکن تنظیم کی طرف سے ان کی بساط کے مطابق ازالہ کرنے کے باوجود معاملات حل طلب رہ گئے ہیں تو ہم ضرور مداخلت کریں گے۔

ہم کسی کو نجی حوالے سے ہاؤسنگ کے بارے میں مشورہ دے سکتے ہیں اور نہ ہی سروس کی دسترس سے باہر کسی معاملے پر غور کر سکتے ہیں۔

میں کب شکایت کر سکتا / سکتی ہوں؟

ہمارے قواعد کے مطابق آپ کو پہلے رکن تنظیم کے اپنے شکایات کے عمل سے گزرنا ہوگا۔ اس سے انہیں مسائل کو براہ راست حل کرنے اور اپنی غلطیوں کو درست کرنے کا موقع ملے گا، ہم نے دیکھا ہے کہ اس طرح بہت سی شکایات کی تلافی ہو جاتی ہے۔ ہر تنظیم کا شکایات سے نمٹنے کا ایک رسمی طریقہ کار لازمی ہوتا ہے آپ ان کے دفتر سے اس کی نقل حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر وہ آپ کو یہ نقل فراہم نہ کریں تو برائے مہربانی ہمیں اطلاع دیں۔

ہم شاید آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔۔۔

۔۔ اگر آپ کو ہاؤسنگ امپڈسمین (محتسب اعلیٰ) سروسز کی کسی رکن تنظیم سے کوئی شکایت ہے۔

اس لیٹ لیٹ میں وضاحت کی گئی ہے کہ آپ شکایت کرنے کے لئے ہاؤسنگ کے محتسب اعلیٰ خدمات سے کس طرح استفادہ کر سکتے ہیں۔

ہم رکن تنظیموں کے خلاف شکایات سے نمٹنے کے لئے ایک آزادانہ اور خود مختار طریقہ کار فراہم کرتے ہیں۔ اگر آپ کو گھر کا انتظام چلانے کے بارے میں شکایت ہے تو ہم آپ کے لئے اس کی حق بجانب تلافی کر سکتے ہیں۔ اگر ہمیں آپ کو ہم پہنچائی جانے والی خدمات میں کوئی خامی نظر آئے تو ہم اس کی اصلاح کو یقینی بنانے کے لئے مداخلت کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کو یہ بھی بتا سکتے ہیں کہ کون کون سی تنظیمیں ہماری رکن ہیں اس کے لئے بلاجھجک پر ہمیں فون کریں ہماری باہم منسک ویب سائٹ www.ihos.org.uk یا **08457 125 973** پر ہمیں فون کریں ہماری باہم منسک ویب سائٹ ombudsman@ihos.org.uk پر ای میل کریں۔



Housing
Ombudsman
Service