



Housing  
Ombudsman  
Service

Norman House  
105-109 Strand  
London WC2R 0AA

رقم الهاتف: 020 7836 3630  
رقم الفاكس: 020 7836 3900  
المكالمات المحلية: 0845 7125 973  
مینیکوم: 020 7240 6776

البريد الإلكتروني:  
[ombudsman@ihos.org.uk](mailto:ombudsman@ihos.org.uk)  
Website: [www.ihos.org.uk](http://www.ihos.org.uk)

# استماراة شکوی

إسمي الأول

لقبني (السيد، السيدة، الآنسة، وما إلى ذلك)

إسمي العائلي

عنوانني

رقم الهاتف المحمول

رقم هاتفي أثناء النهار

عنوانى للبريد الإلكتروني

اسم المت雍مة التي أشتكي منها

شكواي هي (الرجاء أن تكتب ذلك على ورقة منفصلة)

المعلومات لأي غرض  
خارج عن تلك الأصول.

إنني أفوض هيئة النظير بشكواي الإسكان بالحصول على المعلومات من مالك منزلي، واستخدام المعلومات التي أقدمها، وغير ذلك من المعلومات الالازمة عني للنظر في شكواي وفقاً للأصول المعتمدة لديها . وفي يقيني أن الهيئة لن تستخدم تلك



## الرجاء وضع علامة تأشير في المربع

أهل تريد أن تتعاطى الهيئة مع شخص يتولى الأمر نيابة عنك؟ إذا كانت تلك رغبتك فالرجاء إدراج تفاصيله (أو تفاصيلها) أدناه. والمرجو أيضاً لا تنسى توقيع هذه الاستماراة، لأننا بدون توقيعك لن نستطيع النظر في شكواك.  
تفاصيل الشخص الذي يمثلني بتفويض مني هي

الإسم

رقم الهاتف

رقم الهاتف:

التاريخ

توقيع الشخص المفوض

التاريخ

توقيع المشتكى

إننا لا نتخذ أي عقوبات بحق المنظمات الأعضاء. أو بكلام آخر، فإن كل ما نستطيعه هو فقط أن نطلب منهم القيام بما يلزم لإعادة شخص ما إلى الوضع الذي كان (أو كانت) فيه قبل حدوث الخطأ، والتأكد من عدم تكرار وقوع المشكلات التي نحددها. لكن ذلك بطبيعة الحال غير ممكن في بعض الأحيان، وبالتالي فإن بإمكاننا أن نطلب منهم القيام بأشياء أخرى لتحقيق حل عادل ومنصف.

إن النظر في الشكاوى يستغرق وقتاً ويطلب درساً متأنِّياً لجميع الواقع المتعلقة بها. ونحاول دائمًا بذل أقصى الجهد لإنجاز عملنا في أسرع وقت ممكن، لكننا نرجوك أن تتحلى بالصبر. ولما كان هناك طلب كبير على خدماتنا، فإنه قد يمضي بعض الوقت قبل توصلنا إلى قرار نهائي.

## ماذا يحدث إذا لم أتفق على قرار هيئة النظر بالشكاوى؟

إننا، حسب القواعد التي نعمل بموجبها، نقرر ما هي الشكاوى التي نقابلاها، وكيفية النظر فيها. فنحن نتمتع باستقلالية تامة. على غرار أي قاضٍ في حال رفعت شكاوى إلى المحكمة.

فالهيئة الناظرة في الشكاوى ملزمة باتخاذ قراراتها على أساس ما تراه عادلاً ومنصفاً في ظروف كل قضية من القضايا. ولذلك فإنك لا تستطيع التقدم باستئناف ضد قراراتها. غير أن هناك قاعدة إجرائية يمكنك اعتمادها في حال شعورك بأننا وقعن بأخطاء إدارية أثناء نظرنا في شكاوك مما كان له أثر على حكمتنا. وفي هذه الحالة، سيتولى أحد المدراء في مكتبنا، ممن لم يكن لهم أي تعاطٍ سابق بقضيتك، درس وجهات نظرك. لكنك لا تستطيع اعتماد هذا الإجراء لمجرد أنك لا توافق على الطريقة التي تناولنا فضيتك بموجبها، بل يتوجب عليك أن تدل على خطأ محدد تعتقد بأننا ارتكبناه، وعلى كيفية تأثيره في قرارنا.

## استماراة الشكوى

إذا كنت تعتقد بأن شكاوك جاهزة لتقديمها إلى هيئة النظر بشكاوى الإسكان، فإن بإمكانك استخدام الاستماراة المنشورة حداه هذه الصفحة. ويرجى أن تتأكد من وضع علامة تأشير في المربع المتعلق بتقديم الهيئة استخدام المعلومات الواردة حول شكاوك، وإلاً فإنه لن يكون بوسعنا النظر فيها ملياً. وإذا شعرت بأنك لا تستطيع الكتابة اليها بنفسك، فإن بإمكانك أن تطلب من صديق أو ناصح لك بمساعدتك في ذلك، أو تقديم الشكوى نيابة عنك. ويعين عليك إبلاغنا ما إذا كان هناك شخص آخر لديه تفويض كامل منك. ويوجد حيّز في الاستماراة لهذه الغاية.

و قبل الاتصال بنا، عليك أن تستكمل عادة المرحلة النهائية من إجراءات الشكوى لدى المنظمة العضو. والحالة الوحيدة التي تخولنا قبول شكواك قبل ذلك هي عدم التزام المنظمة العضو باتباع الإجراءات التي وضعتها، أو إذا توصلنا إلى قناعة بأن معالجتها القضية تستغرق مدة زمنية غير معقولة. وبما أن أمامنا لائحة انتظار طويلة من الشكاوى المقدمةلينا، فإنه من المرجح أن تحصل على حل أسرع لشكواك عن طريق المنظمة العضو المعنية أولاً.

الرجاء أن تأخذ علماً بأن بعض المنظمات الأعضاء يعتمد مواعيد قصيرة لتقديم الشكاوى، فإذا فاتك الموعد فإنه لن يكون بوسعنا أن نساعدك. ولذا فإن من الأهمية بمكان أن تعالج مشكلتك فور معرفتك بها.

## كيف أتقدم بالشكوى؟

إذا كنت تعتقد بأن شكواك جاهزة لتقديمها إلى هيئة النظر بشكاوى الإسكان، فاكتبلينا بشأنها. والرجاء أن تتأكد أيضاً من ملء استماراة الشكوى وربطها برسالتك، لأن ذلك يساعدنا على النظر بقضيتك سريعاً. كما يرجى أن تضع، إذا أمكنك ذلك، علامة في المربع المخصص في الاستماراة لتفويضنا باستخدام المعلومات التي تزودنا بها، وإنما فإننا لنتمكن من النظر في شكواك مليأ. وإذا شعرت بأنك غير قادر على تقديم الشكوى بنفسك، فإن بإمكانك أن تطلب من صديق أو ناصح لك أن يساعدك على ذلك أو أن يتقدم بالشكوى نيابة عنك. ويتعين عليك إبلاغنا في حال تفويضك شخصاً آخر للقيام بذلك. وهناك حيز لهذه الغاية في الاستماراة.

## كيف تتصرفون بشكاوي؟

عندما نلتقي شكواك فإننا نقرر ما إذا كانت تطبق عليه القواعد المعمول بها والتي تسمح لنا بالنظر فيها. فإذا كان الأمر مخالفاً لتلك القواعد فإننا نبلغك السبب. وسوف ندقق بشكل خاص في ما إذا كنت قد استكملت الإجراءات الخاصة بتقديم الشكاوى إلى المنظمة العضو المعنية. ولذلك نرجو أن ترافق مع شكواك نسخة من القرار النهائي لتلك المنظمة.

إذا أقررنا بأن هناك مشكلة ما زالت عالقة بغير حل، فإننا نحاول أولاً حلها بصورة غير رسمية، أي على سبيل المثال، عن طريق الرسائل أو المكالمات الهاتفية التي تتضمن الحلول الممكنة المقترنة. وربما أوصينا بأن تلجأ أنت والمنظمة العضو المعنية إلى الوساطة التحكيمية أو غير ذلك من الطرق لحل القضية موضوع الشكوى بمساعدة منا، وسوف نرسل إليك مزيداً من المعلومات حول ذلك. لكن الوساطة التحكيمية لا تسرى إلا إذا تم الاتفاق على ذلك بينك وبين المنظمة المعنية.

أما إذا قررنا الحكم في القضية أو التحقيق فيها بغية اتخاذ قرار رسمي، فإننا في العادة نرسل إلى المنظمة العضو المعنية نسخة من الشكوى ليتقدموا بتعليقاتهم عليها. وربما طلبنا منك أو من المنظمة العضو المعنية، أو حتى من هيئات أخرى على معرفة بالشكوى، تقديم المزيد من المعلومات. فإذا أردت أن ترسللينا معلومات داعمة لشكواك، فالرجاء عدم ذكر أي شيء تريد منا أن نحفظه كسر مكتوم لأننا لن نستطيع، على الأرجح، استخدامه كدليل من الأدلة الازمة.

إننا سوف نثبت ما حدث، ثم نتخذ قرارنا. وعندما يحين ذلك، سوف نكتب إليك وإلى المنظمة العضو المعنية. وتتضمن رسالتنا شرحاً لما توصلنا إليه، وما هي الأشياء التي يجب القيام بها لتصحيح الوضع إذا لزم الأمر. وربما تضمن ذلك بعض التعويضات المترتبة لك، لكن ما يهم هيئة النظر بالشكاوى يتعلق في المقام الأول بمعالجة أي تقصير من قبل المنظمة العضو المعنية معالجة فعالة. وقد يتم ذلك عن طريق تنفيذ أعمال محددة، أو قيام المنظمة المعنية بتغيير سياساتها أو قواعدها الإجرائية، أو تدريب موظفيها على نحو أفضل.

## أشكال ولغات أخرى

نستطيع أن نساعدك إذا كنت بحاجة إلى المعلومات بشكل غير مطبوع (مثل لغة برييل للمكفوفين أو الأشرطة المسجلة) أو بلغة مختلفة. كما يمكننا إجراء المكالمات وتلقيها باستخدام طريقة الصف بمفاتيح الأحرف (TypeTalk) ومينيكوم. فإذا كانت لديك أي احتياجات أخرى أو تعاني من إعاقات حيث بإمكاننا أن نساعدك في شكوكك، فما عليك سوى أن تعطينا علماً بذلك.

## ما هي المنظمات الأعضاء؟

لك الحق في التقدم بشكوى اليها إذا كانت تملك منزلك أو تديره أحدى المنظمات الأعضاء في هيئة النظر بشكاوى الإسكان، أو إذا كنت قد تقدمت بطلب الحصول على سكن من خلال إحدى المنظمات الأعضاء.

ويقضي القانون بأن يكون جميع أصحاب الأموال المسجلين في الرعاية الاجتماعية أعضاء في الهيئة المذكورة، لكن هذا لا يسري على مالكي المساكن العمومية. ولذا يتبعون على المستأجرين من البلديات أو المتقدمين بطلبات الإسكان إليها أن يتقدموا بشكاوتها إلى هيئة النظر بالشكاوى التابعة للحكم المحلي بدلاً من ذلك.

كذلك تضم الهيئة عدداً من مالكي المباني الخاصة ووكلاء الإدارات السكنية الذين انضموا إليها تطوعاً.

## ما هي الأمور التي بإمكاني أن أشتكي منها؟

تستطيع أن تشتكي إذا كنت تعتقد بأن مالك منزلك أو القائم على إدارته قد أساء التصرف في أمر الحق بك ضرراً.

ليس من صلاحيات هيئة الشكاوى أن تنظر في بعض المشكلات ومنها الشكاوى حول مقدار بدل الإيجار، أو رسوم الصيانة، أو القضايا المقرر أن تحال إلى المحاكم أو إلى التحكيم (أو هي قد أحيلت فعلًا).

الرجاء أن تتصل بنا إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المشورة قبل اتخاذ قرارك بتقديم الشكوى.

إننا ننظر نظرة متأنية في قرار المنظمة العضو بشكوى لكى نرى ما إذا كانت توفر مبررات كافية للطلب إلى تلك المنظمة بأن تفعل شيئاً مختلفاً عمما قررته سابقاً. فعلى سبيل المثال، لا نسمح لأنفسنا بالتدخل في حال إقرار تلك المنظمة بأنها كانت على خطأ، وعرضت عليك تعويضاً مناسباً حسب رأينا. لكن إذا أرتأينا أنه ما زالت هناك مشكلات عالقة بغير حل، فإننا نتدخل حتى لو كانت المنظمة العضو المعنية قد فعلت ما ترى أنه متوجب عليها.

إننا لا نستطيع تقديم مشورة شخصية بشأن الإسكان، أو النظر في مشكلات تقع خارج الاختصاص المحدد للهيئة.

## متى أستطيع أن أتقدم بالشكوى؟

تقضي منك القواعد المعمول بها أن تسلك أولاً سبيلاً للإجراءات الخاصة بالشكاوى في المنظمة العضو. وهذا من شأنه أن يتيح لها حل مشكلاتها بصورة مباشرة، وتصحيح أي خطأ تكون قد ارتكبه. ويستدل من تجاربنا أن شكاوى كثيرة قد تم حلها بهذه الطريقة. إذ إنه يتبع على جميع المنظمات الأعضاء أن تضع إجراءات رسمية للنظر في الشكاوى. وبإمكانك أن تحصل على نسخة من تلك الإجراءات من مكاتب تلك المنظمات. فإذا امتعوا عن إعطائك نسخة منها، فالرجاء أن تعطينا علماً بذلك.

## إذا كانت لديك شكوى من إحدى المنظمات الأعضاء في هيئة النظر بشكاوى الإسكان.

يشرح هذا المنشور كيفية الإفادة من هيئة النظر بشكاوى الإسكان للتقدم بشكواك.

إننا نقدم طريقة مجانية ومستقلة للنظر في الشكاوى المقدمة ضد المنظمات الأعضاء. فإذا كانت لديك شكوى حول إدارة منزلك، فإننا نسعى إلى تصحیح ما أصابك من غبن حينما توفر المبررات القانونية لذلك. وإذا تمكنا من تحديد التقصير في الخدمات التي تتلقاها، فإنه بوسعنا أن نتدخل للتأكد من تحسين تلك الخدمات. كما أنها نستطيع إبلاغك أسماء المنظمات الأعضاء. فالرجاء الاتصال بنا هاتفياً على الرقم **08457 125 973**، أو زيار موقعنا على شبكة الإنترنت وعنوانه: [www.ihos.org.uk](http://www.ihos.org.uk)، أو اتصل بنا بالبريد الإلكتروني على العنوان التالي: [ombudsman@ihos.org.uk](mailto:ombudsman@ihos.org.uk)



تشمل هيئة النظر بشكاوى الإسكان البرنامج المستقل للنظر في شكاوى الإسكان (Independent Housing Ombudsman Scheme)، والمنظمة المستقلة لحل شكاوى مشكلات الإسكان (IHO Resolve). وغير ذلك من المبادرات المتعلقة بحل المنازعات والتي تديرها المنظمة المحدودة المسؤولة للنظر في شكاوى الإسكان (IHO Ltd).