

هل تواجه مشاكل مع صاحب المنزل؟ بإمكاننا أن نساعدك.

كيف يستطيع مكتب تحقيقات الشكاوي أن يساعدك؟

يزود مكتب تحقيقات الشكاوي خدمة مجانية وعادلة للتعامل مع الشكاوي ضد مؤسسات الإسكان المسجلة مع الخدمة. وفي هذه النشرة نسمي هذه المؤسسات "صاحب المنزل"، ولكنها تشمل المدراء والوكلاء والمزودين الآخرين لخدمات الإسكان. ولقد تم تعيين مكتب تحقيقات الشكاوي بموجب القانون للتعامل مع هذا النوع من الشكاوي. وهذا المكتب مستقل عن أصحاب المنازل والحكومة المحلية والمركزية والمشتكين. وبحكم القانون، يجب أن يكون المكتب غير متحيز – أو بعبارة أخرى عادل ومنصف ومحيد. ووظيفة هذا المكتب هي تكوين آرائه الخاصة ليس لمساندة أو تمثيل مصالح أي شخص.

ويمكنك أن تقدم شكاويك إلى هذه الخدمة فيما يتعلق بالطريقة التي يتم بها إدارة بيتك. فإذا وجدنا أن صاحب المنزل قد ارتكب خطأ، فيمكننا أن نصدر أوامر أو توصيات لتصحيح الأمور إلى نصابها السليم. وإذا وجدنا عيوب في الخدمات التي حصلت عليها، فيمكننا أن نتدخل للتأكد من أنها تتحسن.

وإننا لا نعرض حلاً سريعاً أو خدمات طوارئ. ويجب أن تتجاوز عادة خلال كافة الإجراءات المتبعة بخصوص شكاوي صاحب المنزل قبل أن تلجأ إلينا. وسوف نتخذ قرارات متوازنة بخصوص الشكاوي بناءً على ما يعتبره مكتب تحقيقات الشكاوي عادلاً.

أي مؤسسات هي الأعضاء؟

لك الحق في أن تقدم شكاويك إلينا إذا كان بيتك ملكاً أو يدار بواسطة أحد أعضاء أصحاب المنازل المسجلين مع هذه الخدمة أو إذا كنت قد تقدمت بطلب لإسكانك من خلالهم. ويطلب القانون بأن يكون كافة أصحاب البيوت الاجتماعية والمسجلين في إنجلترا أعضاء في هذه الخدمة. كما انضم أيضاً بعض مزودي الإسكان الخصوصي تطوعياً. والمجالس المحلية ليس أعضاء. فإذا رغبت أن تقدم شكاويك بخصوص إسكان مجلس المدينة فيجب عليك أن تتصل بمكتب تحقيقات الشكاوي التابع للحكومة المحلية.

وباستطاعتنا أن نبلغك أي أصحاب منازل منضمين لخدماتنا - يُرجى الاتصال بنا.

كيف أقدم شكاوي؟

إذا كان لديك مشكلة بخصوص إدارة بيتك فيجب أولاً أن تلجأ إلى الإجراءات المتبعة لتقديم الشكاوي الخاصة بصاحب المنزل. ويمكنك الحصول على نسخة من مكاتبهم. وإذا لم تستطع الحصول على نسخة، نرجو إبلاغنا. ويرجع الأمر إليك في الخوض خلال إجراءات الشكاوي الداخلية. وربما نستطيع أن ننصحك عن كيفية تقديم شكاوي ولكننا لا نستطيع أن نتابع الشكاوي لأكثر من ذلك نيابة عنك أو أن نشترك بمشاركة فعالة في هذه المرحلة.

وإن شكاويك إلى صاحب المنزل سوف تعطي له الفرصة لحل المشاكل مباشرة وإصلاح أي شيء ربما أخطأ في تنفيذه. ويتم حل معظم الشكاوي بهذه الطريقة.

وفي حالة عدم حل مشكلتك يمكنك الاتصال بنا لمزيد من المعلومات والحصول على استمارة شكاوي. ويمكنك أن تطلب من قريب أو صديق أو ناصح ليساعدك في الشكاوي أو ليقدم الشكاوي نيابة عنك.

وتتوفر هذه النشرة أيضاً بلغات أخرى. ولدينا أيضاً نشرة وموقع على الإنترنت باللغة الإنجليزية يعطي لك مزيداً من المعلومات عن هذه الخدمة وكيفية تقديم الشكاوي.



Housing
Ombudsman
Service

81 Aldwych – London WC2B 4HN

LoCall 0845 7125 973

Email info@housing-ombudsman.org.uk

Website www.housing-ombudsman.org.uk