

## آیا با صاحب خانه خود مشکل دارید؟ شاید بتوانیم کمک تان کنیم.

### دادستان چگونه می تواند به شما کمک کند؟

دادستان راهی برای رسیدگی به شکایات تان بر علیه سازمان های مسکن تحت پوشش این سرویس فراهم می کند که هم رایگان بوده و هم کاملاً عادلانه است. در این بروشور از این سازمان ها با عنوان 'صاحب خانه ها' یاد می کنیم، اما توجه داشته باشید که آنها مدیران، نمایندگان، و سایر ارائه دهندگان خدمات مسکن را نیز در بر می گیرند. دادستان بر اساس قانون وظیفه دارد به این نوع شکایت ها رسیدگی کند. دادستان هیچ وابستگی به صاحب خانه ها، دولت محلی و دولت مرکزی، و شاکای ها ندارد. او بر اساس قانون باید بی طرفی خود را حفظ کند - یعنی به عبارت دیگر، باید عادلانه رفتار کرده و از هیچ یک از طرفین جانبداری نکند. دادستان وظیفه دارد با بررسی قضیه به دیدگاهی مستقل برسد، نه اینکه بی دلیل از اظهارات یا منافع یکی از طرفین جانبداری کند.

شما می توانید در خصوص وضعیت مدیریت خانه خود به سرویس شکایت کنید. اگر متوجه شویم که صاحب خانه شما کار اشتباهی انجام داده است، می توانیم با صدور حکم یا راهنمایی کردن مسئله را حل کنیم. اگر مشکلاتی در خدمات دریافتی شما کشف کنیم، مداخله خواهیم کرد و سعی می کنیم کیفیت آنها را بهبود ببخشیم.

لطفاً توجه داشته باشید که ما یک سرویس اضطراری نیستیم و نمی توانیم 'فوراً' مسائل را حل و فصل کنیم. شما معمولاً باید ابتدا فرایند شکایات صاحب خانه خود را طی کنید تا بعد بتوانید به نزد ما بیایید. ما بر اساس نظر و قضاوت عادلانه دادستان، تصمیماتی بی طرفانه در خصوص شکایات اتخاذ می کنیم.

### کدامیک از سازمان ها عضو ما هستند؟

اگر خانه شما در مالکیت یا تحت مدیریت صاحب خانه ای باشد که عضو این سرویس است و یا اگر درخواست مسکن خود را از طریق آنها داده باشید، حق خواهید داشت شکایت های خود را نزد ما مطرح کنید. قانون صاحب خانه های اجتماعی و گروهی را در انگلیس موظف می کند که حتماً در سرویس ما عضو شوند. برخی از تامین کنندگان خصوصی مسکن هم به طور داوطلبانه در سرویس عضو شده اند. شوراهای محلی عضو ما نیستند؛ اگر مایل هستید درباره وضعیت خانه های شورای شکایت کنید باید با دادستان دولت محلی تماس بگیرید.

ما می توانیم به شما بگوئیم که کدام صاحب خانه ها عضو سرویس بوده و کدام ها عضو نیستند - شما می توانید در این خصوص با ما تماس بگیرید.

### چگونه می توانید شکایت کنید؟

اگر مشکلی در خصوص مدیریت خانه شما وجود دارد باید ابتدا از فرایند کامل شکایت صاحب خانه خود استفاده کنید و مشکل را مطرح کنید. شما می توانید یک نسخه از جزییات فرایند شکایت را از دفاتر آنها دریافت کنید. اگر موفق به دریافت یک نسخه از آن نشدید به ما اطلاع دهید. طی کردن مرحله شکایت داخلی نزد صاحب خانه بر عهده خود شماست. ما می توانیم در مورد چگونگی طرح شکایت شما را راهنمایی کنیم، اما نمی توانیم در آن مرحله اقدام فعالی انجام دهیم یا شکایت شما را پیش ببریم.

شکایتی که به صاحب خانه می کنید به آنها فرصت می دهد مشکلات را مستقیماً حل کرده و کارهای اشتباه خود را جبران کنند. بیشتر شکایت ها به همین روش و در همین مرحله حل می شوند.

اگر مشکل حل نشد می توانید برای کسب اطلاعات بیشتر و دریافت یک فرم شکایت با ما تماس بگیرید. همچنین می توانید از یکی از بستگان، دوستان یا مشاور خود بخواهید از طرف شما شکایت را طرح کند.

این بروشور به زبانهای دیگر نیز موجود است. ما همچنین یک بروشور و یک وب سایت به زبان انگلیسی داریم که اطلاعات بیشتری درباره سرویس و چگونگی طرح شکایت در آنها وجود دارد.



Housing  
Ombudsman  
Service

81 Aldwych – London WC2B 4HN

LoCall 0845 7125 973

Email info@housing-ombudsman.org.uk

Website www.housing-ombudsman.org.uk