KURDISH

ئایا گێره و کێشه ت له گه ڵ خاوه ن ماڵه که ت هه یه ؟ ئێمه له وانه یه بتوانین یارمه تیت بده ین.

ئایا ناوبژیکه ر ده توانێ یارمه تیم بدات؟

ناوبژیکه ر رێگه یه کی خۆرایی و عادلانه سه باره ت به مامه ڵه کردن له گه ڵ گازنده کانی دژی رێکخراوه کانی خانووبه ره ی تۆمارکراو له گه ڵ خزمه تگوزارییه که ده سته به ر ده کات. له م نامیلکه یه دا ئێمه هه موو ئه و رێکخراوانه به 'خاوه ن ماڵ' ناو ده به ین هه ر چه نده له راستیدا ئه مانه به رێوه به ران، فه رمانبه ران و خزمه تگوزارییه کانی ده سته به رکه ری تری خانووبه ره ش ده گرێته به ر. ناوبژیکه رێك به گوێره ی یاسا ده ستنیشان کراوه به مه به ستی مامه ڵه کردن و چاره سه رکردنی ئه م جۆره گازندانه . ناوبژیکه ر سه ربه خۆیه و کار بۆ خاوه ن ماڵه کان، ده سه ڵاتی خۆجێ یی و حکومه ت ناکات و په یوه ندی به گازنده که رانه وه نییه . به گوێره ی یاسا، ناوبراو پێویسته بێلایه ن بێت، به واتایه کی تر، پێویسته عادڵ و بێلایه ن بێت. ئه رکی ناوبراو بریتییه له گه یشتن به روانگه کانی تایبه ت به خۆی، و پشتگیری یان نوێنه رایه تی له به رژه وه ندی هیچ لایه نێك ناکات.

ده توانی گازنده که ت ئاراسته ی خزمه تگوزارییه که سه باره ت به شێوه ی به رێوه بردنی خانووبه ره که ت بکه یت. ئه گه ر بۆمان روون بێته وه که خاوه ن ماڵه که ت شتێکی هه ڵه ی ئه نجام داوه، ئێمه ده توانین فه رمان و راسپارده ی پێویست بۆ راستکردنه وه ی شته هه ڵه کان ده ربکه ین. ئه گه ر له و خزمه تگوزارییه ی که وه رت گرتوه چاومان به هه ڵه و ناته واوی بکه وێت، ده توانین بێینه ئاراوه بۆ ئه وه ی لێمان روون بێت که په ره به م خزمه تگوزارییه ده درێت.

ئێمه خزمه تگوزارییه کی 'راستکردنه وه ی خێرا' یان خزمه تگوزارییه کی به په له پێشکه ش ناکه ین. به شێوه یه کی ئاسایی پێویسته پێش ئه وه ی بێیته لای ئێمه به هه موو پرۆسه کانی گازنده ی خاوه ن ماڵه که تێپه ر بیت. ئێمه بریاری هاوسه نگ سه باره ت به گازنده کان ده ده ین، له سه ر بنه مای ئه و شته ی که ناوبژیکه ر به شتێکی عادلانه ی داده نێت.

رێکخراوه کانی ئه ندام کامانه ن؟

ماڤی ئه وه ت هه یه گازنده بکه یت ئه گه ر ماڵه که ت موڵکی ئه ندامێکی خزمه تگوزارییه یاخود کاروباره کانی به رێوه ده چێت یان داوات کردوه له رێگه ی ئه وانه وه خانووت پێ بدرێت. یاسا ده ڵێت که پێویسته هه موو خاوه ن ماڵه تۆمارکراوه کان له ئینگلته را ئه ندامی ئه م خزمه تگوزارییه بن. ژماره یه ك دابینکه ری خسووسی خانووبه ره ش به شێوه یه کی ئاره زوومه ندانه بوونه ته ئه ندامی ئه م خزمه تگوزاریه . ئه نجومه نه خۆجێ ییه کان ئه ندام نین، ئه گه ر ده ته وێت ده رباره ی خانووبه ره ی ئه نجومه ن شکایه ت بکه یت پێویسته پێوه ندی به ناوبژیکه ری ده سه ڵاتی خۆجێ ییه وه بکه یت.

ئێمه ده توانین پێت بڵێین که کامه خاوه ن ماڵ ئه ندامی ئه م خزمه تگوزارییه - تکایه پێوه ندیمان پێوه بکه .

چۆن شکایه ت ده که م؟

ئه گه ر ئاسته نگێکت سه باره ت به شێوه ی به رێوه بردنی خانوه که ت هه یه ئه وا پێویسته سه ره تا به پرۆسه ی گازنده کانی خاوه ن ماڵ تێپه ر بیت. ده توانی له نووسینگه کانیان کۆپییه کی ئه م پرۆسه یه وه ربگریت. ئه گه ر ناتوانی کۆپییه ك وه ربگریت، تکایه ئاگادارمان بکه . به ئاره زووی خۆت ده توانی به ناو پرۆسه ی ناوخۆیی گازنده کانه وه تێپه ر بیت. ئێمه له وانه یه بتوانین سه باره ت به چۆنیه تی شکایه ت کردن ئامۆژگاریت بکه ین، به ڵام ناتوانین له جیاتی تۆ په ره به گازنده که بده ین یاخود رۆڵێکی به رچاو له گازنده که دا بگێڕین.

گازنده که ت له دژی خاوه ن ماڵ ئه و ده رفه ته ی پێده دات که به شێوه یه کی راسته وخۆ ئاسته نگه که جێ به جێ بکات و هه موو هه ڵه یه ك راست بکاته وه . زوربه ی گازنده کان به م شێوه یه چاره سه ر ده کرێن.

ئه گه ر گازنده که ت چاره سه ر نه کرا ئه وا ده توانی بۆ وه رگرتنی زانیاریی زیاتر پێوه ندیمان پێوه بکه یت و داوای فۆرمی گازنده مان لێ بکه یت. ده توانین داوا له خزمێك، هه واڵێك یان راوێژکارێك بکه یت که له جیاتی تۆ فۆرمی گازنده که پڕبکاته وه .

ئه م نامیلکه یه به زمانی تریش ئاماده کراوه . ئێمه هه روه ها نامیلکه یه ك و ماڵپه رێکمان به زمانی ئینگلیزی هه یه که زانیارییه کی زیاتر ده رباره ی خزمه تگوزارییه که و چۆنیه ی شکایه ت کردن پێده ده ن.

Housing Ombudsman Service

81 Aldwych – London WC2B 4HN

LoCall 0845 7125 973

Email info@housing-ombudsman.org.uk

Website www.housing-ombudsman.org.uk