URDU

اپنے لینڈ لارڈ کے ساتھ مسائل کا سامنا ہے؟

ہم آپ کی مدد کے قابل ہو سکتے ہیں۔

امبڈزمین میری کیسے مدد کرسکتا ہے؟

امبڈزمین، سروس کے ساتھ درج شدہ ہاؤسنگ کے اداروں کے خلاف شکایات سے نبٹنے کا ایک منصفانہ اور مفت طریقہ کار مہیا کرتا ہے۔اس کتابچے میں ہم ان اداروں کو 'لینڈ لارڈز' کے نام سے پکارتے ہیں، لیکن ان میں مینیجرز، ایجنٹس اور ہاؤسنگ سروسز مہیا کرنے والے دوسرے افراد بھی شامل ہیں۔اس قسم کی شکایات سے نبٹنے کے لئے امبڈزمین کا تقرر قانون کے تحت کیا گیا ہے۔وہ لینڈ لارڈز، لوکل اور سینٹرل گورنمنٹ، اور شکایات سے خود مختار ہے۔قانون کے تحت، اس کو غیر متعصب، دوسرے الفاظ میں منصفانہ اور غیر جانب دار ہونا چاہیے۔اس کی ذمہ داری اپنی رائے دینا ہے، نہ کہ کسی کی حمایت یا نمائندگی کرنا ہے۔

آپ سروس سے اپنے گھر کے انتظام کے طریقہ کار کے بارے میں شکایت کر سکتے ہیں۔اگر ہمیں معلوم ہوا کہ آپ کے لینڈ لارڈ نے کچھ غلط کیا ہے، تو ہم معاملات کو درست کرنے کے لئے حکم دے سکتے ہیں یا سفارشات کر سکتے ہیں۔اگر ہمیں معلوم ہو کہ آپ کو حاصل ہونے والی خدمات میں کوتاہیاں ہیں، تو ہم ان میں بہتری کو یقینی بنانے کے لئے مداخلت کر سکتے ہیں۔

ہم ایک 'فوری حل' یا ایک ایمرجنسی سروس کی پیش کش نہیں کرتے۔آپ کو ہم سے رابطہ کرنے سے پہلے عموماً لینڈ لارڈز کے شکایتی طریقہ کار سے گزرنا ہوگا۔ہم شکایات پر متوازن فیصلے کرتے ہیں، جو کہ امبڈزمین کے خیال میں منصفانہ ہیں۔

کون سے ادارے اس کے ارکان ہیں؟

آپ کو ہم سے ایک شکایت کا حق ہے، اگر آپ کے گھر کی ملکیت یا اس کا انتظام اس سروس کے رکن لینڈ لارڈ کی طرف سے کیا گیا ہے، یا اگر آپ نے ان کے ذریعے گھر حاصل کرنے کی درخواست دی ہے۔کچھ نجی ہاؤسنگ مہیا کرنے والوں نے اس سروس میں رضا کارانہ شمولیت اختیار کی ہے۔لوکل کونسلیں اس کی رکن نہیں ہیں؛ اگر آپ ان کے بارے میں شکایت کرنا چاہتے ہیں تو آپ کو لوکل گورنمنٹ امبڈزمین سے رابطہ کرنا چاہئے۔

ہم آپ کو بتا سکتے ہیں کہ کون سے لینڈ لارڈز سروس کے رکن ہیں- براہ مہربانی ہم سے رابطہ کریں۔

میں شکایت کیسے کرسکتا ہوں؟

اگر آپ کو اپنے گھر کے انتظام میں کوئی مسئلہ ہے، تو آپ کو پہلے لازمی طور پر اپنے لینڈ لارڈ کے شکایتی مرحلہ پر مکمل عمل درآمد کرنا ہوگا۔آپ ان کے دفاتر سے اس طریقہ کار کی ایک کاپی حاصل کر سکتے ہیں۔اگر آپ کو ایک کاپی نہیں ملتی، تو براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔داخلی شکایتی طریقہ کار پر عمل درآمد کا فیصلہ آپ پر ہے۔ہم آپ کو مشورہ دے سکتے ہیں کہ کیسے شکایت کرنی ہے، لیکن آپ کے لئے شکایت نہیں کر سکتے یا اس مرحلے پر اس میں حصہ نہیں لے سکتے۔

لینڈ لارڈ سے آپ کی شکایت ان کو مسائل کو براہ راست حل کرنے اور ان کی طرف سے کی گئی کسی غلطی کو درست کرنے کا ایک موقع دے گی۔اکثر شکایات اس طریقہ سے حل ہو جاتی ہیں۔

اگر آپ کی شکایت دور نہیں ہوتی تو آپ ایک شکایتی فارم اور مزید معلومات کے لئے ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں۔آپ ایک رشتہ دار، دوست، یا مشیر کو اپنی جانب سے شکایت کرنے یا اس میں مدد کے لئے کہہ سکتے ہیں۔

یہ کتابچہ دوسری زبانوں میں بھی دستیاب ہے۔ ہمارے پاس انگلش میں میں ایک کتابچہ اور ویب سائٹ موجود ہے جو سروس کے بارے میں اور شکایت کے طریقہ کار کے بارے میں مزید معلومات مہیا کرتی ہے۔

Housing Ombudsman Service
81 Aldwych – London WC2B 4HN
LoCall 0845 7125 973
Email info@housing-ombudsman.org.uk
Website www.housing-ombudsman.org.uk