

## کرنے کے لیے گائیڈ

### کیا میں شکایت کر سکتا ہوں؟

16 اور 17 سال کی عمر کے گاہک ایک آزاد وکیل کے حقدار ہیں جو آپ کے فیصلوں میں آپ کی مدد اور سپورٹ کر سکتے ہیں اور اگر چیزیں غلط ہو جائیں تو بات کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ یہ چائلڈ کمشنر آفس کے ذریعے فراہم کی جا سکتی ہیں۔ اگر آپ کو ان سے رابطہ کرنے میں مدد کی ضرورت ہو تو ہمیں بتائیں۔

[childrenscommissioner.gov.uk](http://childrenscommissioner.gov.uk)

کال کریں 020 7783 8330

چالدرن کمشنر برائے انگلینڈ

سینکچری بلڈنگز

20 گریٹ اسٹریٹ

لندن

SW1P 3BT

اگر آپ اسٹوں واٹر (Stonewater) کی خدمات سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ شکایت کر سکتے ہیں، بشمول اگر:

آپ نے اسٹوں واٹر کو کسی خدمت کے بارے میں بتایا ہے جس کے آپ کو ضرورت ہے اور ہم نے مناسب جواب نہیں دیا۔

ہمارے معاملے والی شرکت داروں میں سے کوئی مسئلہ حل کرنے میں ناکام رہا ہے یا اس نے نامناسب کام کیا ہے۔

اسٹوں واٹر نے سماج مخالف رویے کی رپورٹ کو غلط انداز میں استعمال کیا ہے۔

اسٹوں واٹر کی کسی پالیسی کی خلاف ورزی کی گئی ہے یا اس پر غلط طریقے سے عمل کیا گیا ہے۔

کچھ حالات میں، ہم آپ کی شکایت کی چہان بین نہیں کر پائیں گے، اس میں یہ بھی شامل ہے کہ اگر ہم پہلے سے تفتیش کر رہے ہیں یا اگر کوئی دوسرا عمل ہے جس پر عمل کر کے آپ اس مسئلے کو حل کر سکتے ہیں۔ ہم اپنی شکایات، ستائش اور تبصرہ جات کی پالیسی\* میں آپ کی شکایت کی تفتیش کب کر سکتے ہیں اور کب نہیں کر سکتے، دونوں کا خاکہ پیش کرتے ہیں۔

اگر ہم آپ کے لیے آپ کی شکایت کی چہان بین نہیں کر سکتے ہیں، تو ہم اس کی وجہ بتائیں گے اور مدد کے لیے آپ کو باؤسنگ او بیڈسمین سروس کے پاس بھیجیں گے۔

\*آپ یہاں پر ہماری شکایات، ستائش اور تبصرہ جات کی پالیسی پڑھ سکتے ہیں: [www.stonewater.org/about-us/policies/](http://www.stonewater.org/about-us/policies/)

### کیا کوئی اور میری طرف سے شکایت کر سکتا ہے؟

ہاں - کوئی اور آپ کی طرف سے شکایت کر سکتا ہے۔ یہ ایک دوست، خاندان کا رکن، مقامی کونسلر یا MP ہو سکتا ہے۔ ہمیں آپ سے تحریری اجازت کی ضرورت ہوگی تاکہ ہم ان کے ساتھ آپ کے کیس پر بات کر سکیں۔

### 16 اور 17 سال کے بچے ہماری معاون رہائش گاہ میں

کسی بھی وقت، آپ چالدرن کمشنر آفس سے اپنی شکایت میں مدد کے لیے کہہ سکتے ہیں اور ان سے وکیل فراہم کرنے کو کہہ سکتے ہیں۔ وہ ان خدمات کے بارے میں آپ کی شکایت کے کسی بھی پہلو میں مدد کر سکتے ہیں جو آپ کو ہم سے یا آپ کے گھر سے موصول ہوئی ہیں اور یہ دیکھ سکتے ہیں کہ ہم نے شکایت کو کس طرح سنبھالا ہے۔

## چیزوں کو درست کرنا

### کسٹمر کمپلینٹس لرننگ پینل (CCLP)

کسٹمر کمپلینٹس لرننگ پینل شکایات کے ڈینا اور معلومات کو دیکھ کر یہ جانئے میں اسٹوں واٹر اور ہمارے گاہکوں کی مدد کرتا ہے کہ ہماری خدمات کو کہاں بہتر بنایا جا سکتا ہے۔

اگر آپ پینل میں شامل ہونے میں دلچسپی رکھتے ہیں تو براہ کرم [stonewater.org/get-involved](http://stonewater.org/get-involved) ملاحظہ کریں

بہت ساری چیزوں ہیں جو ہم غلط ہونے کی صورت میں درست کرنے کے لیے کر سکتے ہیں۔

ہم درج ذیل کر سکتے ہیں:

معاف مانگیا اور آپ کو کوئی وضاحت یا مزید معلومات دینا  
اس بات کو یقینی بنانا کہ کوئی بھی ضروری مرمت کی جاتی ہے  
ہماری خدمات کو بہتر بنانے کے لیے آپ کی شکایت سے سیکھنا  
اس بات کو یقینی بنانا کہ ہمارے رفقاء کار کو دوسرے  
گاہکوں کی مدد کے لیے  
اضافی رہنمائی اور سپورٹ حاصل ہے

## ایڈ جسٹمنٹس

آپ کسی بھی مرحلے پر مدد اور رہنمائی کے لیے اپنی شکایات ہاؤسنگ اومبڈسمنین سروس کو بھیج سکتے ہیں۔ اگر آپ اپنی شکایت پر ہمارے دوسرے مرحلے کے جواب سے خوش نہیں ہیں، تو آپ ہاؤسنگ اومبڈسمنین سروس سے کہہ سکتے ہیں کہ وہ ہمارے ذریعہ آپ کی شکایت کو سنبھالنے کی جانچ پڑتاں کرے۔ اس کے بعد ہاؤسنگ اومبڈسمنین سروس آپ کی تشویش کا جائزہ لے گی اور اس بات کا بھی جائزہ لے گی کہ ہم نے کس طرح ردعمل ظاہر کیا ہے اس سے پہلے کہ وہ اس بات کا تعین کر سکے کہ آیا ہم نے مناسب طریقے سے اور شکایت کو سنبھالنے کے ہمارے ضابطے اور ہماری پالیسیوں کے مطابق ردعمل ظاہر کیا ہے یا نہیں۔

آپ ہاؤسنگ اومبڈسمنین سروس سے درج ذیل طریقے سے رابطہ کر سکتے ہیں:

ان کی ویب سائٹ:

[housing-ombudsman.org.uk](http://housing-ombudsman.org.uk)

بذریعہ فون:

0300 111 3000 (9:15 بجے صبح - 5:15 بجے شام،

سوموار تا جمعہ)

ڈریوی ڈاک:

Housing Ombudsman Service  
PO Box 1484, Unit D  
Preston, PR2 0ET

اس بارے میں مزید جانئے کے لیے کہ اسٹوں واٹر شکایات کو کیسے سنبھالتی ہے یا مزید معلومات اور مشورے، بشمول ہماری شکایات کی پالیسی کے لیے

ملحوظہ کریں [stonewater.org/complaints](http://stonewater.org/complaints)

## شکایات کا عمل

### پہلا مرحلہ

جب ہمیں آپ کی شکایت موصول ہوتی ہے، تو آپ کو شکایت ہینڈلر سے رابطہ ملے گا تاکہ آپ اپنی شکایت پر بات کی جا سکے اور یہ کہ ہم اسے کیسے درست کر سکتے ہیں۔ ہم اسے ایک اعترافی خط میں لکھیں گے، جسے پانچ کام کے دنوں میں بھیجا جائے گا۔ پھر ہم خدمت کے علاقوں میں کام کریں گے تاکہ اس بات کی تحقیقات مکمل کر سکیں کہ کیا ہوا ہے اور ہم اسے کیسے درست کر سکتے ہیں۔ یہ جواب آپ کو 10 کام کے دنوں میں بھیجا جائے گا۔ ایسے معاملات میں جہاں مزید وقت درکار ہے، ہم آپ کو اپ ڈیٹ کرتے رہیں گے۔

### دوسرा مرحلہ

اگر آپ اپنی شکایت کے پہلے مرحلے کے نتائج سے مطمئن نہیں ہیں، تو آپ ہماری شکایات کے دوسرے مرحلے پر جا سکتے ہیں۔ ہماری سینٹر ٹیم کا ایک رکن آپ کے کیس کا جائزہ لے گا، جس کا مقصد آپ سے 20 کام کے دنوں میں رابطہ کرنا ہوگا۔ ایسے معاملات میں جہاں مزید وقت درکار ہے، ہم آپ کو اپ ڈیٹ کرتے رہیں گے۔