شکایت درج کروانا

SPSO اسکاٹ لینڈ میں خدمات عامّہ فراہم کرنے والی زیادہ تر تنظیموں کے بارے میں شکایات درج کروانے کے لئے آخری مرحلہ ہے، بشمول:

- کونسلز
- نیشنل ہیلتھ سروس رہائشی انجمنیں
- اسکاٹِش حکومت
- کالج اور یونیورسٹیاں
- اسکاٹ لینڈ کے عوامی ادارے

ہماری خدمت خود مختار، غیر جانبدار اور مفت ہے۔

SPSO کی مشاورتی لائن: **0800 377 7330**

SPSO کا معلوماتی **کتابچہ 1**

کیا میں اپنی شکایت SPSO کے سامنے پیش کرسکتا ہوں؟

SPSO اسکاٹ لینڈ میں زیادہ تر خدمات عامّہ کے بارے میں شکایات درج کروانے کے لئے آخری مرحلہ ہے۔ اگر آپ کو لگتا ہے کہ کسی تنظیم نے خراب خدمت فراہم کی ہے، کوئی خدمت غلط طریقے سے فراہم کی ہے یا خدمت فراہم کرنے میں ناکام رہی ہے تو، آپ کو سب سے پہلے ان کے پاس شکایت درج کروانی چاہیے۔

آپ عام طور پر متعلقہ تنظیم کی شکایات کا طریقہ کار مکمل کرنے کے بعد ہی شکایت درج کروانے پر غور کرسکتے ہیں۔ اس سے انہیں جواب دینے اور غلطیوں کی اصلاح کرنے کا ایک موقع ملتا ہے۔

تنظیم کی شکایات کا طریقہ کار مکمل کرنے کا طریقہ

1. آپ جس تنظیم کے بارے میں شکایت درج کروانا چاہتے ہیں اس سے رابطہ کریں اور ان سے ان کی 'باضابطہ شکایات کا طریقہ کار' کی تفصیلات طلب کریں۔ باضابطہ شکایات کے کچھ طریق کار میں ایک سے زیادہ مرحلے ہوتے ہیں۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ جن شکایات کا ازالہ پہلے مرحلے میں نہیں ہوسکا ہے ان پر تنظیم میں موجود کوئی اور اعلی مرتبت شخص نگاہ ڈالے گا۔

2. اپنی شکایت تحریری شکل میں درج کروائیں۔ اپنے خط کا عنوان دیں 'باضابطہ شکایت' اور اپنے خطوط اور جوابات کی نقول رکھیں۔ براہ کرم اس کتابچہ میں مثال ملاحظہ کریں۔

3. یقینی بنائیں کہ آپ عملہ کے صحیح رکن کو صحیح پتے پر خط لکھیں۔ اگر آپ کو ٹھیک سے معلوم نہ ہو کہ کس کو خط لکھیں تو، صدر دفتر میں چیف ایکزیکیٹو کے نام خط لکھیں جو آپ کا خط صحیح شخص کے پاس بھجوا دے گا۔

4. اگر وہ تنظیم بذریعہ ٹیلیفون آپ کو جواب دیتی ہے تو ان سے تحریری طور پر اپنے جواب کی تصدیق کرنے کو کہیں۔

5. اگر آپ خود کو مصول ہونے والے جواب سے ناخوش ہیں تو، شکایات کے طریقہ کار میں اگلے مرحلے پر موجود شخص کے نام خط لکھیں، اور صراحت کے ساتھ بیان کردیں کہ یہ خط باضابطہ شکایت ہے۔ خط میں یہ تحریر کریں کہ آپ کی شکایت کس چیز کے بارے میں ہے، موصولہ جواب سے آپ کیوں ناخوش ہیں اور آپ کے خیال میں انہیں کس چیز پر غور کرنا چاہیے۔

آپ کا مقامی سٹیزنس ایڈوائس بیورو اپنی شکایت درج کروانے میں آپ کی مدد کرسکتا ہے۔ اگر، آپ نے باضابطہ شکایات کے تمام طریق کار مکمل کرلیے ہیں اور آپ کو جواب موصول ہوگیا ہے، پھر بھی آپ اس سے ناخوش ہیں تو، آپ کی شکایت SPSO کے لئے تیار ہے۔

شکایتی خط تحریر کرنا

آپ کا نام
پتہ
تاریخ

نام
عہدہ
تنظیم کا پتہ

محترم _____

باضابطہ شکایت

میں چاہتا ہوں کہ باضابطہ شکایت کی حیثیت سے آپ درج ذیل نکات پر غور کریں۔

آپ کی شکایت کی تفصیلات – جو غلطی ہوئی ہے اور نتیجے کے طور پر آپ کس طرح اس سے متاثر ہوئے ہیں اسے بیان کریں۔ اس بات کو وضاحت اور اختصار میں بیان کرنے کی کوشش کریں۔

آپ کے خیال میں مسئلے کا حل کس چیز سے ہوگا۔ اس بارے میں وضاحت اختیار کریں کہ شکایت درج کروانے کے نتیجے کے طور پر آپ کیا چیز واقع ہونے کے خواہاں ہوں گے۔ کیا آپ معذرت خواہی، پالیسی میں تبدیلی، ایسی خدمت کے متوقع ہیں، جو فراہم کی جانی چاہیے تھی لیکن نہیں کی گئی تھی؟ اپنے خط میں اس بات کی وضاحت کردیں۔

میں تحریری طور پر اس خط کی وصولیابی اور اس بابت ایک تخمینی وقت موصول ہونے کا منتظر ہوں کہ جو نکات اٹھائے گئے ہیں ان کا مکمل جواب آپ کس وقت دے سکیں گے۔

آپ کا . . .

آپ کا نام

SPSO کے پاس شکایت کرنا

جب ہمیں یہ معلوم ہوجائے کہ آپ نے تنظیم کی شکایات کے مکمل طریقہ کار پر عمل کرلیا ہے، تو ہمارا اگلا قدم یہ دیکھنا ہوتا ہے کہ آیا ہم آپ کی شکایت کا ازالہ کرسکتے ہیں۔ ہم صرف اسی صورت میں معاملات پر غور کرتے ہیں جب ہمیں ایسا کرنے کا قانونی اختیار حاصل ہوتا ہے۔

اس کے علاوہ SPSO عام طور پر ایسی شکایات پر نگاہ نہیں ڈالتا ہے جو:

- آپ جس معاملہ کی شکایت درج کروانا چاہتے ہیں اس کے بارے میں واقفیت ہونے سے 12 ماہ سے زیادہ وقفہ گزرجانے کے بعد ہمارے سامنے پیش کررہے ہیں

یا

- عدالت میں اس پر غور و خوض ہوچکا ہے

اگر آپ کی شکایت ان دونوں میں سے کسی بھی زمرہ میں آتی ہے تو براہ کرم ہمارے فری فون نمبر پر ہمیں کال کریں:

0800 377 7330

SPSO کے پاس شکایت درج کروانے کے لئے آپ کو:

- ترجیحی اعتبار سے تحریری طور پر، ہمارے پاس شکایت درج کروانی ہوگی؛ اگر ممکن ہو تو SPSO کا شکایت فارم استعمال کرنا بہترین ہے (یہ ہمارے فری فون نمبر پر کال کرنے پر دستیاب ہیں یا آپ ہماری ویب سائٹ سے اسے ڈاؤن لوڈ کرسکتے ہیں)

- متعلقہ کاغذی کارروائی، خاص طور سے تنظیم کی جانب سے آپ کو موصول آخری جواب کی نقول بھیجیں۔

اگر آپ ہم سے یہ بتادیں کہ کیا غلط ہوا ہے، اور کاموں کو صحیح کرنے کے لئے آپ کس چیز کی انجام دہی کے خواہاں ہیں تو یہ بھی معاون ثابت ہوگا۔

معلوماتی کتابچہ 2 میں اس بارے میں ڈھیروں معلومات موجود ہیں کہ آپ کی شکایت SPSO کے لئے تیار ہوجانے کی صورت میں کیا ہوتا ہے۔ اگر آپ کو نقل درکار ہے تو براہ کرم ہمارے فری فون نمبر پر کال کریں یا ہماری ویب سائٹ پر جائیں۔

www.spso.org.uk

ہم سے رابطہ کرنا

تنظیم میں باضابطہ شکایت کی کارروائی مکمل کرلینے کے بعد، براہ کرم فری فون پر ہمیں کال کریں

0800 377 7330

اگر مناسب ہوا تو، ہم آپ کو شکایت فارم بھیجیں گے اور آپ کی شکایت پر غور و خوض کرنے کے لئے ہمیں جو معلومات درکار ہوگی اس بارے میں آپ سے بات کریں گے۔

ہمارا ایک تفتیش کنندہ شکایات عوام سے گفتگو کرنے کے لئے ہمیشہ دستیاب ہوتا ہے۔ اگر آپ ٹیلیفون پر ان کے ساتھ بات کرنا چاہتے ہیں تو، ہمارے فری فون نمبر پر کال کریں یا آپ 4 Melville Street, Edinburgh,EH3 7NS۔ میں واقع ہمارے دفتر میں تشریف لا سکتے ہیں۔ آپ کو ملاقات کا وقت لینے کی ضرورت نہیں ہے۔ ہمارا دفتر پیر تا جمعہ صبح 9 بجے تا شام 5 بجے کھلا رہتا ہے صرف منگل کو ہمارا دفتر صبح 10 بجے کھلتا ہے۔

براہ کرم کسی بھی وقت ہم سے بلا جھجک رابطہ کریں۔

مزید معلومات اور / یا شکایت فارم کے لئے براہ کرم ہم سے رابطہ کریں:

SPSO, 4 Melville Street
Edinburgh EH3 7NS

ٹیلیفون	**0800 377 7330**
فیکس	**0800 377 7331**
ٹیکسٹ	**0790 049 4372**
ای میل	**ask@spso.org.uk**
ویب	**www.spso.org.uk**

SPSO
فری پوسٹ EH641
Edinburgh EH3 0BR

یہ کتابچہ دیگر زبانوں اور شکلوں میں دستیاب ہے۔

SPSO

اسکاٹش
پبلک
سروسز
اومبڈسمین