

Ombudsman

PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

ایک عوامی ادارے کے بارے
میں شکایت کیسے کرنی ہے





1 Public Services Ombudsman for Wales (پبلک سروسز امبڈزمین فار ویلز) کون ہے؟

ویلز میں عوامی خدمات کے بارے میں شکایات کی چھان بین کے لئے ملکہ کی جانب سے Ombudsman (امبڈزمین) کا تقرر کیا جاتا ہے۔ وہ خود مختار اور غیر جانبدار ہوتے ہیں۔ یہ خدمت مفت مہیا کی جاتی ہے۔ موجودہ امبڈزمین جناب آدم پیٹ ہیں۔

جن اداروں کے معاملات کی وہ چھان بین کر سکتے ہیں ان میں مقامی حکومت، نیشنل ہیلتھ سروس اور نیشنل اسمبلی برائے ویلز شامل ہیں۔

امبڈزمین لوکل اتھارٹی کے کونسلروں (بشمول کمیونٹی کونسلروں) کے اتھارٹی کے ضابطہ عمل کی خلاف ورزی کے بارے میں شکایات کی چھان بین بھی کرتا ہے۔ اگر آپ اس قسم کی شکایت کرنا چاہتے ہیں تو اس کے بارے میں ایک الگ کتابچہ دستیاب ہے۔

2 امبڈزمین آپ کی کس طرح مدد کر سکتے ہیں

امبڈزمین ان شکایات کی چھان بین کر سکتا ہے کہ آپ سے غیر منصفانہ سلوک کیا گیا ہے، یا کسی خدمت کے مہیا کرنے والے ادارے کی کسی ناکامی کی وجہ سے آپ کو بہتر خدمت مہیا نہیں کی گئی۔ اگر امبڈزمین آپ کی شکایت منظور کرتا ہے تو وہ اس ادارے کو کاروائی کے لیے کہے گا جو اس کے خیال میں معاملات کو درست کرنے کے لئے اسے کرنی چاہیے۔ امبڈزمین عوامی اداروں کو اپنی سفارشات پر عمل کرنے کا حکم نہیں دے سکتا لیکن، عملی طور پر، وہ ہمیشہ ان پر عمل کرتے ہیں۔

امبڈزمین کئی قسم کے معاملات کے بارے میں شکایات پر غور کرتا ہے، بشمول:

- سوشل سروسز؛
- منصوبہ بندی؛
- تعلیم؛
- کونسل ہائوسنگ؛
- سوشل ہاؤسنگ (ہاؤسنگ ایسوسی ایشنوں کی جانب سے مہیا کردہ)؛
- ہسپتال کی خدمات؛ اور
- جی پی کی خدمات۔

امبڈزمین کمیونٹی کونسلوں کی جانب سے مہیا کردہ خدمات کے بارے میں شکایات پر بھی غور کر سکتا ہے، لیکن صرف اسی صورت میں اگر شکایت کسی ایسے مسئلے کے بارے میں ہے جو یکم اپریل 2006 کو یا اس کے بعد ہوا ہے۔

اگر آپ کو یقین نہیں ہے کہ آیا آپ امبڈزمین کو شکایت کر سکتے ہیں تو آپ 0845 601 0987 پر فون کر کے کسی سے بات کر سکتے ہیں (اس پر لوکل کال سے زیادہ کا خرچہ نہیں آئے گا، چاہے آپ کہیں سے بھی کال کر رہے ہوں)۔

3 معاملات جن کی امبڈزمین چھان بین نہیں کر سکتا

- قانون کے تحت، امبڈزمین کچھ معاملات کے بارے میں شکایات کی چھان بین نہیں کر سکتا، بشمول:
- باقاعدہ طور پر کیے جانے والے فیصلے جو کہ ایک عوامی ادارہ یا عوامی خدمات مہیا کرنے والا کرنے کا حق رکھتا ہے، چاہے آپ اس فیصلے سے متفق نہیں ہیں؛
 - عملے کے اکثر معاملات جیسے کہ تنخواہ یا نظم و ضبط (البتہ وہ بھرتی یا تقرری کے طریقہ کار کے بارے میں شکایات پر غور کر سکتا ہے)؛
 - سکولوں اور کالجوں میں تدریس، نصاب، طریقہ کار، نظم و ضبط اور انتظام؛ اور
 - ایک سوشل لینڈ لارڈ کی جانب سے طے کردہ کرایہ اور سروس چارجز۔
- امبڈزمین ایسے معاملے میں بھی چھان بین نہیں کر سکتا جہاں، آپ اپیل کا قانونی حق رکھتے ہیں یا معاملے کو عدالت میں لے جانے کا حق رکھتے ہیں، جب تک کہ وہ مطمئن ہو کہ ان مخصوص حالات میں، آپ سے اس کی توقع رکھنا مناسب نہیں ہے۔

4 آپ کو کیا کرنے کی ضرورت ہے؟

سب سے پہلے متعلقہ ادارے کو شکایت

امبڈزمین عموماً توقع کرتا ہے کہ آپ اس کے پاس آنے سے پہلے، متعلقہ ادارے سے معاملے پر بات کر چکے ہیں اور انہیں چھان بین اور جواب دہی کا مناسب موقع دے چکے ہیں۔ کئی شکایات اس طریقے سے حل کی جا سکتی ہیں۔

ایک مناسب مدت کے دوران شکایت

ان باتوں کی چھان بین کرنا مشکل ہو سکتا ہے جن کو گزرے کافی مدت ہو چکی ہو۔ امبڈزمین عموماً توقع کرتا ہے کہ آپ ایک مسئلے سے آگاہ ہونے کے بارہ ماہ کے دوران اپنی شکایت پیش کریں۔ اگر آپ پہلے ہی یہ عرصہ متعلقہ ادارے کو شکایت کرنے میں گزار چکے ہیں تو امبڈزمین اس کو مد نظر رکھے گا۔ وگرنہ وہ مدت گزرنے کے بعد شکایت کو منظور نہیں کرے گا جب تک کہ یہاں اس بات کی مناسب وجہ ہو کہ آپ پہلے شکایت کیوں نہیں کر سکے۔



اپنی شکایت تحریری طور پر پیش کرنا

اگر ممکن ہو، تو آپ کو امبڈزمین کو اپنی شکایت ترجیحی طور پر اس کتابچے کے درمیان میں دئے گئے فارم کو استعمال کرتے ہوئے، تحریری صورت میں پیش کرنی چاہیے۔ وہ شکایت کے بارے میں متعلقہ ادارے کے ساتھ آپ کی کسی خط و کتابت کی نقول کو بھی دیکھنا چاہے گا۔

اگر آپ اپنے طور پر ایسا کرنے میں مشکل محسوس کرتے ہیں، تو آپ کسی کو اپنی جانب سے شکایت پیش کرنے کے لئے کہہ سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اپنی شکایت تحریر کرنے کے لئے کسی کو تلاش کرنے میں مشکل درپیش ہے تو امبڈزمین کے دفتر کو **0845 601 0987** پر فون کریں (لوکل کال ریٹ)۔ ہم آپ کی مدد کا طریقہ تلاش کرنے کی کوشش کریں گے۔

آپ اپنی شکایت کے سلسلے میں کسی سے بات کرنے کے لئے فون بھی کر سکتے ہیں۔

5 امبڈزمین کیا کرے گا؟

امبڈزمین اور اس کا عملہ اکثر شکایات کو ایک مکمل اور ممکنہ طویل چھان بین کی ضرورت کے بغیر، غیر رسمی طور پر حل کرنے کی کوشش کرے گا۔

- اگر ہمیں آپ سے مزید معلومات کی ضرورت ہوئی تو ہم آپ سے رابطہ کریں گے۔
- ہم متعلقہ ادارے سے معلومات کے لئے رابطہ کریں گے۔
- اگر آپ کی شکایت ایسی ہے کہ جس کی چھان بین ہم نہیں کر سکتے، یا ہم اس پر کارروائی نہ کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو ہم آپ کو آگاہ کریں گے کہ ایسا کیوں کیا گیا ہے۔
- ہم آپ سے رابطہ میں رہیں گے اور اگر ہم آپ کی شکایت کو غیر رسمی طور پر حل کرنے کی کوشش کر رہے ہیں تو آپ کو آگاہ کریں گے۔
- ہم آپ کی شکایت کی زیادہ تفصیلی چھان بین کا فیصلہ کر سکتے ہیں۔ اس کو مکمل ہونے میں کئی مہینے لگ سکتے ہیں۔ اگر ہم آپ کی شکایت پر اس طریقہ کار کے مطابق عمل کرنا چاہیں گے تو ہم آپ کو آگاہ کریں گے کہ باقاعدہ چھان بین کیسے ہو گی اور کیا ہو گا۔

6 امبڈزمین ماضی میں لوگوں کی کس طرح سے مدد کرنے کے قابل ہوا ہے؟

یہاں حقیقی معاملات کی بنیاد پر تین مثالیں دی گئی ہیں، جن سے معلوم ہو گا کہ عملی طور پر امبڈزمین لوگوں کی مدد کرنے کے کیسے قابل ہوا ہے جن کو عوامی اداروں کی جانب سے غیر منصفانہ سلوک کا سامنا کرنا پڑا تھا۔

1 شکایت

مسز وائے نے شکایت کی کہ کونسل کے سوشل سروسز ڈپارٹمنٹ نے اس سے کہا کہ ایک مقررہ تاریخ کے بعد، وہ اس کی ماں کی دیکھ بھال کی مزید ادائیگی نہیں کرے گا جب وہ ہسپتال سے رخصت ہوتی ہے جہاں پہلے اس کو ذہنی صحت کے قانون کے تحت جبراً رکھا گیا تھا۔

امبڈزمین نے کونسل کو آگاہ کیا کہ مسز وائے کی ماں دیکھ بھال کی ادائیگی کی قانونی اہلیت رکھتی ہے۔ اس پر کونسل نے معذرت کی، اور اسکی ماں کی دیکھ بھال کی خدمات کا معاوضہ لینا ترک کر دیا، اور اسکو £47,000 کے اخراجات واپس ادا کرنے پر آمادہ ہوئے۔

امبڈزمین کی سفارشات پر، کونسل نے اپنے ریکارڈ کا بھی معائنہ کیا تا کہ جائزہ لے سکیں کہ اگر دوسرے افراد بھی اسی صورت حال کا شکار تھے۔

2 شکایت

کئی والدین نے ایک مقامی تعلیمی اتھارٹی (ایل ای اے) کے ایک فیصلے کے بارے میں شکایت کی جہاں ان کو اپنے بچے کے مقامی کمپری بینسوسکول تک آنے اور جانے کے لئے ٹرانسپورٹ کے اخراجات کی ادائیگی کرنی پڑی تھی، اس کے باوجود کہ مقامی تعلیمی اتھارٹی کی جانب سے تشخیص کی گئی تھی کہ ان کے گھروں سے سکول تک کا راستہ پیڈل چلنے کے لئے ناموزوں تھا۔ امبڈزمین کی مداخلت کے بعد، ایل ای اے اس بات پر متفق ہوئی کہ یہ والدین اپنے بچوں کے لئے مفت پاس حاصل کرنے کی درخواست دے سکتے ہیں جو ان کو سکول آنے جانے کے لئے مفت ٹرانسپورٹ کا اہل بنائیں گے۔ ایل ای اے والدین کو کرایہ واپس کرنے پر بھی رضا مند ہوئی جو انہوں نے اس تاریخ سے ایل ای اے کو ادا کیا تھا جب اس کی جانب سے راستے کو پیڈل چلنے کے لئے ناموزوں قرار دیا گیا تھا۔

3 شکایت

مسٹرایکس کا معائنہ این ایچ ایس کے ایک کنسلٹنٹ کی جانب سے کیا گیا جس نے تصدیق کی کہ اس کو ایک ایسی صورت حال کا سامنا تھا جو اس کو ایک دوائی مفت حاصل کرنے کا اہل بناتی تھی جو عموماً این ایچ ایس پر دستیاب نہیں ہے۔ البتہ، اسے مفت نسخہ جات مہیا کئے جانے میں دراصل ایک طویل تاخیر کا سامنا تھا، جو اس کے لئے اچھی خاصی پریشانی کا باعث بنا کیونکہ وہ پرائیویٹ دوائی حاصل کرنے کی سکت نہیں رکھتا تھا۔ مسٹرایکس نے امبڈزمین کو شکایت کی۔ امبڈزمین کی مداخلت کا شکریہ، لوکل ہیلتھ بورڈ کے چیف ایگزیکٹو نے مسٹرایکس کو معذرت کا خط لکھا، اور مسٹرایکس کو پرائیویٹ دوائی کے ان اخراجات کی ادائیگی کی پیش کش کی جو کہ مسٹرایکس نے خود کی تھی اور اس کے علاوہ اس مشکل کا سامنا کرنے کے عوض £75 بھی دینے کی پیش کش کی۔

ہمارا رابطہ

Public Services
Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

(لوکل کال ریٹ) 0845 601 0987: فون

01656 641199: فیکس

ای میل: ask@ombudsman-wales.org.uk

ویب سائٹ: www.ombudsman-wales.org.uk