

Hindi



लोक संस्था के बारे में  
शिकायत करना चाहते हैं?  
-आप और ऑम्बुडज़मैन



## मेरे एवं मेरी टीम के बारे में

मेरा नाम Peter Tyndall है तथा वेलज़ के लिए लोक सेवाओं के ऑमबुडज़मैन के रूप में, वेलज़ की लोक सेवाओं के बारे में शिकायतों की जाँच पड़ताल करना मेरी विधिक शक्ति है। मैं सभी सरकारी संस्थाओं से स्वतन्त्र हूँ।

मेरे पास लोगों की एक टीम है जो शिकायतों पर विचार और छानबीन करने में मेरी सहायता करती है। हम जो सेवा प्रदान करते हैं वह निष्पक्ष और निःशुल्क है।

## हम क्या करते हैं

हम उन शिकायतों की जाँच पड़ताल कर सकते हैं जिनको अनुचित ढंग से निपटाया गया हो या सेवा प्रदान करने वाली संस्था की किसी चूक के कारण खराब सेवा मिली हो। हम वेलज़ की अधिकतम लोक संस्थाओं के बारे में शिकायतों पर विचार कर सकते हैं जिनमें सम्मिलित हैं:

- सस्थानीय अधिकारी (कम्यूनिटी काउंसलों समेत)
- स्वास्थ्य बोर्ड और ऐन ऐच ऐस ट्रस्ट्स
- जिन संस्थाओं को वैल्श असेम्बली गवर्नमेंट प्रायोजित करती है
- हाउसिंग एसोसिएशनज़।

इसका अर्थ है कि हम विभिन्न प्रकार की सेवाओं पर विचार करते हैं, जैसे कि:

- अस्पताल और जी पी की सेवायें
- काउंसिल और सामाजिक आवास
- आयोजन
- सामाजिक देख-भाल।

हम उन काउंसलरों (कम्यूनिटी काउंसलरों समेत) के विरुद्ध शिकायतों पर भी विचार कर सकते हैं जिन्होंने अपने स्थानीय अधिकारी की आचार संहिता को भंग किया हो। यदि आप इस प्रकार की शिकायत करना चाहते हैं तो परामर्श प्रदान करने की एक पत्रिका अलग से उपलब्ध है।

## आपको क्या जानने की आवश्यकता है

कई बार हमें ऐसी शिकायतें मिलती हैं जिन पर हम विचार नहीं कर सकते हैं। जब हम लोगों को यह बताते हैं तो कई बार वे दुखी हो जाते हैं। आपको निराशा से बचाने के लिए यह सहायक होगा, यदि आप यह सोच लें कि क्या आपकी शिकायत ऐसी है जिस पर हम विचार कर सकें। विशेषकर, कृपया स्वयं से निम्नलिखित प्रश्न करें:

### • क्या मैं लोक संस्था को पहले ही शिकायत कर सकता हूँ?

प्रायः हम आपसे आशा करते हैं कि आप पहले लोक संस्था को शिकायत करें और उन्हें इसका जवाब देने का अवसर दें। फिर भी अपवादी परिस्थिती में हम इसे छोड़ सकते हैं यदि हमारे विचार में आपकी शिकायत अत्यावश्यक है, उदाहरणतः यदि आपकी निकतम सुरक्षा खतरे में हो।

यदि आपने शिकायत कर दी है पर आपके विचार में संस्था उसे निपटाने में बहुत समय ले रही है (हमारे विचार में आपको अन्तिम जवाब देने के लिए उनके लिए 12 सप्ताह का समय उचित है) तो आप हमें शिकायत कर सकते हैं। यदि आप संस्था की प्रतिक्रिया से अप्रसन्न हैं तो भी आप शिकायत कर सकते हैं।

यदि आप इस बारे में निश्चित नहीं हैं कि लोक संस्था से कैसे शिकायत की जाती है तो आप हमारी Complaints Advice Team (कम्प्लेंट्स ऐडवाइस टीम) को 0845 601 0987 पर फोन कर सकते हैं, जो आपकी सहायता करेंगे।

- क्या मेरे लिए ऑम्बुडज़मैन के कार्यालय में अपनी शिकायत ले जाना सही स्थान है?

मैंने इस पत्रिका में इस प्रकार की संस्थाओं का वर्णन किया है जिन के लिए शिकायतों पर हम विचार कर सकते हैं, इसकी अधिक विस्तृत सूची हमारी वेब साइट:

[www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk) पर उपलब्ध है।

आपको यह भी पता होना चाहिए कि हम आपकी शिकायत की जाँच पड़ताल नहीं कर सकते यदि आपको अपील करने का विधिक अधिकार या मामले को कोर्ट में ले जाने का अधिकार है, जब तक कि ऐसी विशेष परिस्थितियाँ न हों जो कि आपके लिए ऐसा करना अनुचित बना दें।

- क्या यह ऐसा मामला है कि कानून ऑम्बुडज़मैन को जाँच करने की आज्ञा देता है?

उदाहरणतः

- > हो सकता है आप लोक संस्था के निर्णय से असहमत हों, परन्तु संस्था को यदि फैसला लेने का अधिकार है और उसने उचित ढंग से लिया है, तो हम आपकी शिकायत की जाँच पड़ताल नहीं कर सकते
- > यद्यपि हम नियुक्ति या भर्ती कार्यविधि के बारे में शिकायतों पर विचार कर सकते हैं, हम स्टाफ के दूसरे मामलों जैसे कि वेतन और अनुशासन की जाँच पड़ताल नहीं कर सकते
- > शिक्षा के विषय में, हम स्कूलों और कॉलेजों में शिक्षण, पाठ्यक्रम, आचरण, अनुशासन या प्रबन्ध की जाँच पड़ताल नहीं कर सकते
- > हम आवास संस्थाओं के निर्धारित किए गए सेवा शुल्क और किराए के स्तर के बारे में शिकायतों की भी जाँच पड़ताल नहीं कर सकते।

## • क्या मैं उचित समय के अन्दर शिकायत कर रहा हूँ?

बहुत समय पहले घटी बातों की जाँच पड़ताल करना मुश्किल हो सकता है। इसलिए हम आपसे प्रायः आशा करते हैं कि समस्या जानने के 12 महीनों के अन्दर अपनी शिकायत हमारे पास ले आएं। परन्तु आपका यदि सम्बन्धित संस्था से सीधे शिकायत करने में पहले ही बहुत समय लग चुका है तो हम इस पर ध्यान देंगे।

## ऑम्बुडज़मैन से कैसे शिकायत करें - हमारी कम्प्लेंट्स ऐडवाइस टीम से सम्पर्क करना

यदि आप निश्चित नहीं हैं कि क्या आप ऑम्बुडज़मैन से शिकायत कर सकते हैं तो इस मामले पर बातचीत करने के लिए हमारी कम्प्लेंट्स ऐडवाइस टीम को 0845 601 0987 पर फोन करें। चाहे आप यह सोचते हों कि आप की शिकायत ऐसी है जिस पर ऑम्बुडज़मैन विचार कर सकते हैं, फिर भी यह सदा ठीक रहेगा कि आप हमारी ऐडवाइस टीम को समस्या, हमारी भूमिका और हमारे काम के ढंग पर बातचीत करने के लिए पहले फोन कर लें।

यदि आपकी शिकायत किसी ऐसे संगठन के बारे में है जिसकी हम जाँच पड़ताल नहीं कर सकते, हम कोशिश करेंगे कि आप किसी अन्य शिकायत निपटाने वाले संगठन से शिकायत कर सकें और यदि सम्भव हो तो उन्हें आपकी शिकायत का ब्योरा भेज सकें।

यदि आपकी शिकायत ऐसी है जिस के बारे में हमें विश्वास है कि हम उस पर ध्यान दे सकते हैं और देना चाहिए तो हो सकता है हमें आपसे एक शिकायत फॉर्म भरवाने की आवश्यकता हो। इसमें आपको अपना निजी ब्योरा, शिकायत किस बारे में है और आप लोक संस्था से उसे सही करवाने के लिए क्या चाहते हैं यह जानकारी देनी होगी। जब आप हमें प्रारम्भ में फोन करेंगे, हो सकता है तभी हम आपके लिए शिकायत फॉर्म भर सकें।

आप अपनी शिकायत को ऑन लाइन देने के लिए हमारी वैबसाइट [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk) पर जा सकते हैं।

## आपकी शिकायत मिलने पर हम क्या करेंगे

यदि आपकी शिकायत की विस्तृत जाँच पड़ताल करने के बाद हम इस निष्कर्ष पर पहुँचते हैं कि मामले को हम आगे नहीं बढ़ा सकते तो हम आपको यह स्पष्ट करेंगे कि क्यों।

यदि आपकी शिकायत ऐसी है कि हम उसकी जाँच पड़ताल कर सकते हैं और हमें यकीन है कि लोक संस्था से चूक हुई है तो हम देखेंगे कि क्या मामले को अनौपचारिक रूप से हल करना सम्भव है।

यदि हम आपकी शिकायत को अनौपचारिक रूप से हल नहीं कर सकते, विशेषतः यदि ऐसा सामने आता है कि लोक संस्था से भारी चूक हुई है तो हम औपचारिक छानबीन शुरू करेंगे। ऐसा करते हुए हम कहानी के दोनों पक्षों को सुनेंगे – यानी आपका पक्ष और लोक संस्था का पक्ष। यदि शिकायत में विशेषज्ञ सम्बन्धित मामले सम्मिलित हैं तो हो सकता है हम स्थिति पर विचार करने में सहायता के लिए, पेशेवर परामर्श प्राप्त करें। हमें उपलब्ध सारे प्रमाणों को एकत्र और विचार करने के बाद, तथ्यों को तोलने के बाद हम फिर निष्पक्ष निर्णय पर पहुँचेंगे।

हम यह फैसला कर सकते हैं कि लोक संस्था ने आपसे उचित बर्ताव किया है या उन विशेष परिस्थितियों में आप घाटे में नहीं रहे हैं। यदि ऐसी परिस्थिति है, हम आपको बताएंगे कि हम इस निर्णय पर क्यों पहुँचे।

यदि हम निर्णय लेते हैं कि लोक संस्था ग़लती पर है और आपने उसके कारण कष्ट उठाया है, हम संस्था को सिफारिशें देंगे कि उसे मामले को ठीक करने के लिए क्या करना चाहिए।

लोगों के लिए मुआवजा प्राप्त करना हमारी भूमिका नहीं है। हमारा उद्देश्य आपको उस स्थिति में पहुँचाने की कोशिश करना है, जहां पर आप पहले ही होते अगर लोक संस्था ने आपसे प्रारम्भ में ठीक और उचित बर्ताव किया होता। इसमें, सान्त्वनाप्रद भुगतान या आपने जो हानि उठाई है उसकी भरपाई या सुनिश्चित करना कि आपको वह भुगतान प्राप्त हों जिन के आप अधिकारी थे, जैसी सिफारिशें सम्मिलित हो सकती हैं। यद्यपि प्रायः, हम यह निर्णय कर सकते हैं कि क्षमायाचना ही काफी है। जहां आवश्यक हो, हम संस्था को व्यवस्था सुधारने के लिए इस प्रकार के कदम उठाने के लिए कहेंगे ताकि इस तरह का कष्ट किसी को भी ना भोगना पड़े।

कई बार किसी छानबीन को पूरा करने में महीनों लग सकते हैं। परन्तु शिकायत पर विचार करते हुए, हम शुरु से अन्त तक आपसे नियमित सम्पर्क में रहेंगे ताकि आपको जानकारी दें कि क्या हो रहा है।

## यदि आपको अपनी शिकायत करने में सहायता की आवश्यकता हो तो क्या करें

ऑम्बुड्समैन को शिकायत पर विचार करते हुए सदा ही निष्पक्ष रहना चाहिए। इसलिए जब आप हमसे शिकायत करते हैं तो हम वकील की तरह बर्ताव नहीं कर सकते। यदि आपको अपनी शिकायत करने तथा प्रक्रिया के दौरान सहायता की आवश्यकता हो तो स्वयंसेवी संगठन भी हैं जो आपको वह सहायता प्रदान कर सकते हैं जिसकी आपको आवश्यकता है।

उदाहरण के लिए, Community Health Councils (कम्यूनिटी हैल्थ काउन्सिलज़), Citizens Advice Bureaux (सिटिज़न्ज़ एडवाइस ब्यूरो) और Shelter Cymru (शैल्टर सायमरु)। यदि आप नहीं जानते कि कौन आपकी सहायता कर सकता है तो हमारी Complaints Advice Team (कम्प्लेंट्स एडवाइस टीम) को 0845 601 0987 पर फोन करें, जो आपको प्रायः उपयुक्त संगठन का सुझाव देंगे।

## हमारे साथ सम्पर्क करना

हम समझते हैं कि विभिन्न लोग हमसे विभिन्न ढंग से सम्पर्क करने को प्राथमिकता देते हैं। उदाहरणतः, कुछ लोग लिखने के बजाय फोन से सम्पर्क करना अधिक पसन्द करते हैं और कुछ हमसे जानकारी विभिन्न रूप में जैसे कि टेप या सी डी में चाहते हैं। कुछ अन्य की भाषा के लिए विभिन्न प्राथमिकता होती है (यह पत्रिका अरबी, बंगाली, कैन्टोनीज़, फ्रैन्च, हिन्दी, पोलिश और सोमाली में उपलब्ध है)। हमें अपनी आवश्यकताएँ बताएँ और हम उन्हें पूरा करने का पूरा प्रयास करेंगे।

### हमसे कैसे सम्पर्क करें

फोन 0845 601 0987

ई-मेल [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

वेब साइट देखें [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

लिखें: Public Services Ombudsman for Wales

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

