شکایت
کرنے کے لیے گائیڈ

کیا میں شکایت کر سکتا ہوں؟

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

- آپ نے اسٹون واٹر کو کسی خدمت کے بارے میں بتایا ہے جس کی آپ کو ضرورت ہے اور ہم نے مناسب جواب نہیں دیا۔
- ہمارے معاہدے والے شراکت داروں میں سے کوئی مسئلہ حل کرنے میں ناکام رہا ہے یا اس نے نامناسب کام کیا ہے۔
- اسٹون واٹر نے سماج مخالف رویے کی رپورٹ کو غلط انداز میں استعمال کیا ہے۔
- اسٹون 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 چھان 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 کرکے 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 چھان بین نہیں کر سکتے ہیں، تو ہم اس کی وجہ بتائیں گے اور مدد کے لیے آپ کو ہاؤسنگ اومبڈسمین 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/

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 چلڈرن 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۔

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

کال کریں **020 7783 8330**

چلڈرن کمشنر برائے انگلینڈ
سینکچری بلڈنگز
20 گریٹ اسمتھ اسٹریٹ
لندن
SW1P 3BT

میں شکایت کیسے کروں؟

آپ درج ذیل میں سے کسی بھی طریقے سے شکایت کر سکتے ہیں:

- ہماری ویب سائٹ پر جا کر **stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/**
- اس نمبر پر ہمارے کسٹمر سروس سینٹر کو کال کرکے **01202 319 119**
- اس پر ای میل کرکے **customerfeedback@stonewater.org**
- ہمارے سوشل میڈیا **چینلز پر** نجی پیغام بھیج کر۔ آپ کی رازداری کی خاطر، ہم عوامی پوسٹس یا تبصروں کے ذریعے آپ کی شکایت پر کارروائی نہیں کر سکتے۔
- ہمیں اس پتے پر لکھ کر
  اسٹون واٹر، سویٹ C، لنکاسٹر ہاؤس
  گرینج بزنس پارک
  اینڈربی روڈ
  ویٹسٹون
  لیسٹر
  LE8 6EP

چیزوں کو درست کرنا

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

ہم درج ذیل کر سکتے ہیں:

- معافی 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

ایڈجسٹمنٹس

ہم اپنی خدمات کو اپنے گاہکوں کے لیے کارآمد بنانے کے لیے پرعزم ہیں۔ آپ کی شکایت لیتے وقت، ہم آپ سے رابطہ کا آپ کا ترجیحی طریقہ پوچھیں گے تاکہ شکایت کے پورے عمل کے دوران رابطے میں رہنے میں ہمیں مدد مل سکے۔ اگر آپ کو کسی ایڈجسٹمنٹ یا اضافی مدد کی ضرورت ہے، تو ہم آپ کو ترغیب دیتے ہیں کہ آپ اپنے شکایت ہینڈلر سے اس کے تعلق سے بات کریں۔

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 اعتراف 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۔

دوسرا 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 سینئر 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۔

کسٹمر کمپلینٹس لرننگ پینل (CCLP)

کسٹمر کمپلینٹس لرننگ پینل شکایات کے ڈیٹا اور معلومات کو دیکھ کر یہ جاننے میں اسٹون 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 ملاحظہ کریں

ہاؤسنگ اومبڈسمین

آپ کسی بھی مرحلے پر مدد اور رہنمائی کے لیے اپنی شکایات ہاؤسنگ اومبڈسمین سروس کو بھیج سکتے ہیں۔ اگر آپ اپنی شکایت پر ہمارے دوسرے مرحلے کے جواب سے خوش نہیں ہیں، تو آپ ہاؤسنگ اومبڈسمین سروس سے کہہ سکتے ہیں کہ وہ ہمارے ذریعہ آپ کی شکایت کو سنبھالنے کی جانچ پڑتال کرے۔ اس کے بعد ہاؤسنگ اومبڈسمین 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 اومبڈسمین سروس سے درج ذیل طریقے سے رابطہ کر سکتے ہیں:

- ان کی ویب سائٹ:
  housing-ombudsman.org.uk
- بذریعہ ای میل:
  info@housing-ombudsman.org.uk
- بذریعہ فون:
  0300 111 3000 (9:15 بجے صبح - 5:15 بجے شام، سوموار تا جمعہ)
- ذریعہ ڈاک:
  Housing Ombudsman Service
  PO Box 1484, Unit D
  Preston, PR2 0ET

اس بارے میں مزید جاننے کے لیے کہ اسٹون واٹر شکایات کو کیسے سنبھالتی ہے یا مزید معلومات اور مشورے، بشمول ہماری شکایات کی پالیسی کے لیے
stonewater.org/complaints ملاحظہ کریں

اپریل 2025 میں اپ ڈیٹ ہوا