Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

ویلش پبلک سروسیز کے بارے میں ہم سے شکایت کس طرح کریں

ombudsman.wales

ہم پبلک سروسیز اومبڈسمین برائے ویلز ہیں

ہم تین کام کرتے ہیں۔ ہم:

- عوامی خدمات کے بارے میں شکایات کی تحقیق کرتے ہیں
- کونسلرز کے ضابطہ اخلاق بارے میں خلاف ورزی کی شکایات پر غوروخوض کرتے ہیں
- ویلز کے مقامی حکومت میں عوامی خدمات اور طرز عمل کے معیارات کی نظام کی بہتری کو سُدھارتے ہیں

ہم آزاد، غیر جانبدار، منصفانہ اور ان تمام لوگوں کے لئے حاضرِ خدمت ہیں جنہیں ہماری ضرورت ہے۔ ہماری خدمت حاصل کرنے کیلئے کوئی چارج نہیں۔

یہ ورقیہ ویلش پبلک سروسیز کے بارے میں ہم سے شکایت کرنے کے طریقہ کے بارے میں ہے۔ ہم کیا کچھ کر سکتے ہیں اور کیا نہیں کر سکتے اس کے بارے میں مزید معلومات ہماری ویب سائٹ پر ہے: **ombudsman.wales.**

وہ خدمات جن پر ہم توجہ دے سکتے ہیں

ہم ویلش کی عوامی خدمات کے بارے میں زیادہ تر شکایات کی تفتیش کر سکتے ہیں – مثال کے طور پر، **صحت کی نگہداشت، سوشل کیئر** یا **سوشل ہاؤسنگ۔** ہم **ذاتی سوشل کیئر** اور **بعض ذاتی صحت کی نگہداشت** کے بارے میں شکایات کی تفتیش بھی کر سکتے ہیں۔

ہم ان شکایات کی تفتیش کرتے ہیں جن میں لوگوں کے ساتھ غیر منصفانہ برتاؤ کیا گیا ہو یا پھر کسی تنظیم نے مناسب طریقہ کار پر عمل نہ کیا ہو۔ صحت کی نگہداشت اور سوشل کیئر کے متعلق شکایات میں، ہم دیکھ سکتے ہیں کہ نگہداشت اور علاج کے متعلق فیصلے درست تھے یا نہیں۔

ہم اپ کی شکایات پر توجہ دے سکتے ہیں اگر

- [ ] آپ نے تنظیم سے پہلے ہی شکایت کر رکھی ہے، لیکن آپ ان کے جواب دینے کے طریقہ سے ناخوش ہیں۔

- [ ] جس مسئلہ کے بارے میں آپ شکایت کر رہے/ رہی ہیں وہ سال بھر کے اندر واقع ہوا ہے، یا سال بھر کے اندر آپ اس سے واقف ہوئے / ہوئی ہیں (تاوقتیکہ آپ ہمیں اس کے بارے میں جلدی شکایت نہ کر پانے کی کوئی اچھی وجہ نہ بتا سکیں)

- [ ] ایسی علامات ہوں جو یہ ظاہر کر رہی ہوں کہ تنظیم نے صحیح سے کام نہیں کیا اور جس کے نتیجہ میں آپ کے ساتھ، یا جس شخص کی آپ نمائندگی کر رہے / رہی ہیں اس کے ساتھ نا انصافی ہوئی ہے اور صعوبت کا سامنا کرنا پڑا۔

- [ ] آپ مسئلہ کے متعلق قانونی چارہ جوئی کرنے کے اہل نہیں ہیں۔

اگر ہمیں لگتا ہے کہ تنظیم نے صحیح سے کام نہیں کیا، تو ہم مسئلہ کو جلد سلجھانے کی کوشش کر سکتے ہیں۔

اگر ہم تحقیق کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں، تو ہم آپ کے خدشات پر گفتگو کرنے کے لئے اور آگے کیا ہوگا اس کی وضاحت کرنے کے لئے آپ سے رابطہ کریں گے۔

اگر ہم آپ کے شکایت کی تفتیش نہ کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں، تو ہم اس کی وضاحت کریں گے۔

آپ کی مدد کرنے کے لئے ہماری مدد کریں

جب آپ ہم سے شکایت کریں تو آپ کے پاس موجود تمام متعلقہ معلومات ہمیں بھیجیں۔ اگر آپ کر سکیں تو آپ کو اپنی شکایت کے تئیں تنظیم کے جواب کی ایک کاپی شامل کرنی چاہئے۔

جتنی وضاحت کر سکتے/ سکتی ہیں کریں، تاکہ ہم آپ کے ثبوت اور آپ کے لئے چیزوں کو صحیح کرنے کے لئے آپ تنظیم سے کیا کرنا چاہتے / چاہتی ہیں کو تیزی سے سمجھ سکیں۔

اگر آپ کو شکایت کرنے سے پہلے کسی قسم کی معاونت یا مشورہ چاہئے تو ہم سے رابطہ کریں ہم آپ کی مدد کرنے کی بھرپور کوشش کریں گے۔

ہمارے شکایتی فارم کے لئے، ہماری ویب سائٹ :
ombudsman.wales
پر جائیں۔ ہم آپ کو اس کی ایک نقل بھی پوسٹ کر سکتے ہیں۔

ہم سے کس طرح رابطہ کیا جاسکتا ہے

ہمارا آن لائن شکایتی فارم مکمل کریں

ہمیں کال کریں: **0300 790 0203**

ہمیں ای میل کریں:
ask@ombudsman.wales

ہمیں خط بھیجیں:

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

اگر آپ اس اشتہار کو کسی اور فارمیٹ (مثال کے طور پر بریل، بڑے پرنٹ یا ایزی ریڈ) میں پڑھنا چاہتے / چاہتی ہیں تو ہمیں بتائیں۔