

Local Government OMBUDSMAN

هل تقدمت بشكوى إلى المجلس؟
ألم تشعر بالرضى بعد؟

يقوم المحقق المحلي الحكومي في الشكاوى بالنظر في الشكاوى المتعلقة بالمجالس والهيئات الأخرى. وهذه الخدمة مجانية بدون مقابل. ووظيفتنا تتركز في التحقيق في الشكاوى بطريقة تتسم بالعدل والاستقلالية، فنحن لا ننحاز إلى أحد.

فإذا كنت تعاني من مشكلة في خدمة من خدمات مجلس ما، فيجب أن تتقدم أولاً بالشكوى إلى ذلك المجلس. أما إذا لم تشعر بالرضى حتى بعد ذلك، فيمكن أن نقدم لك يد المساعدة. اتصل بفريق عمل النصائح العامل معنا على رقم الهاتف: 0845 602 1983.

وتتاح خدمة الترجمة الفورية عبر الهاتف، الرجاء إخبار الشخص الذي يوفر لك المشورة إن كنت ترغب في استخدام تلك الخدمة. ومن خلال المترجم، سيستمع الشخص الذي يقدم الاستشارة إليك وسيخبرك إذا كان يمكن أن نفكر في الشكوى التي تتقدم بها. وإذا تمكنا من ذلك، فسيقوم الشخص الذي يوفر لك المشورة بأخذ التفاصيل، وشرح دورنا لك، وسيخبرك بما سيحدث بعد ذلك.

ما الذي يمكن أن نقوم به

يمكن أن ننظر في الشكاوى المتعلقة بمعظم خدمات المجلس، بما في ذلك:

- الإسكان
- التخطيط
- التعليم
- الرعاية الاجتماعية
- مزايا الإسكان
- ضرائب المجلس
- السلوك غير الاجتماعي
- البيئة والفضلات

وإذا لاحظنا أن المجلس قد قام بارتكاب خطأ ما، فسنحاول إصلاح الخطأ لإعادة الأمور إلى نصابها.

ما الذي لا يمكن أن نقوم به

لا يمكن أن نستجوب المجلس عما قام به لمجرد أنك لا توافق عليه. فيجب أن يكون هناك خطأ ما ارتكبه المجلس. كما أننا لن نقوم بالتحقيق في الشكاوى إذا كانت هناك هيئة أكثر ملاءمة للتعامل معها.