Local Government
OMBUDSMAN

ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ?
ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ?

ਸਥਾਨਕ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਲੋਕਪਾਲ [Local Government Ombudsman] ਕੌਂਸਲਾਂ ਅਤੇ ਕੁਝ ਹੋਰ ਅਥਾੱਰਿਟੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਘੋਖ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇਕ ਮੁਫ਼ਤ ਸੇਵਾ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਕੰਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਇਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ ਹੈ – ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦਾ ਪੱਖ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੇ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੌਂਸਲ ਦੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਮਸਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤਹਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਕੌਂਸਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਪਰ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। 0845 602 1983 ‘ਤੇ ਸਾਡੀ ਸਲਾਹ ਟੀਮ [Advice Team] ਨੂੰ ਕਾੱਲ ਕਰੋ।

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ‘ਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆਂ ਸੇਵਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ – ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਰਾਹੀਂ, ਸਲਾਹਕਾਰ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਸੁਣੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ‘ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋਏ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸੇਗਾ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋਏ, ਤਾਂ ਸਲਾਹਕਾਰ ਵੇਰਵੇ ਲਏਗਾ, ਸਾਡੀ ਭੂਮਿਕਾ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਅੱਗੋਂ ਕੀ ਹੋਏਗਾ।

ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕੌਂਸਲ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਘੋਖ ਕਰਦੇ ਹਾਂ:

- ਹਾਉਸਿੰਗ
- ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ
- ਪੜ੍ਹਾਈ
- ਸਮਾਜਕ ਸੰਭਾਲ
- ਹਾਉਸਿੰਗ ਲਾਭ
- ਕੌਂਸਲ ਟੈਕਸ
- ਸਮਾਜ-ਵਿਰੋਧੀ ਵਿਹਾਰ
- ਚੌਗਿਰਦਾ ਅਤੇ ਕੂੜਾ-ਕਚਰਾ (ਰਹਿੰਦ-ਖੂੰਹਦ)

ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਕੁਝ ਗ਼ਲਤ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਕੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ

ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ ‘ਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਇਹ ਸੁਆਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਕਿ ਕੌਂਸਲ ਨੇ ਕੀ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ। ਉਥੇ ਕੌਂਸਲ ਦੀ ਕੋਈ ਗ਼ਲਤੀ ਜ਼ਰੂਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਅਸੀਂ ਉਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੋਈ ਹੋਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸੰਸਥਾ ਨਜਿੱਠ ਰਹੀ ਹੈ।