Urdu

کیا آپ کو کوئی شکایت ہے؟

Office of the Chief Executive

Lancashire County Council

Plain Language Commission Clear English Standard Winning Document

Beacon Council

2003-2004

Supporting the Rural Economy

کیا آپ کو کاؤنٹی کونسل کے خلاف کوئی شکایت ہے؟

لنکا شائر کاؤنٹی کونسل ایک وسیع ادارہ ہے جو کاؤنٹی میں بسنے والے ہر فرد پر اثر انداز ہوتا ہے۔ اس لیفلٹ میں بتایا گیا ہے کہ اگر آپ کو ہمارے خلاف کوئی شکایت ہو تو آپ کیا کر سکتے ہیں۔

کسٹمر کیئر پالیسی یعنی صارفین کی دیکھ بھال کی پالیسی کے تحت ہم نے شکایت سے نمٹنے کیلئے طریق کار اپنایا ہوا ہے۔ اس طریق کار کا مقصد یہ ہے کہ ہر شکایت کی تحقیق کی جائے اور جہاں تک ممکن ہو سکے اسے شکایت کنندہ کی توقعات کے مطابق حل کیا جائے۔

لیفٹ کے آخر میں دیئے گئے نمبر پر آپ فون کر کے اس کا پی کی نقل طلب کر سکتے ہیں۔

شکایت کیا ہے؟

ہم شکایت کی تحقیق کریں گے اگر ان کا تعلق درج ذیل سے ہے:

1. سروسز کے معیار کے بارے بے اطمینانی کا اظہار۔
2. کسی گروپ یا فرد کے بارے کاؤنٹی کونسل کا ایکشن یا عدم ایکشن۔
3. یہ الزام کہ کاؤنٹی کونسل نے طریق کار کے مطابق کام نہیں کیا ہے۔
4. یہ الزام کہ کسی بات یا کسی فرد سے سٹاف کا جو رویہ تھا اس سے نمٹنے میں ناقابل قبول تاخیر کا مظاہرہ کیا گیا ہے۔

شکایت کیسے کی جائے؟

آپ یا تو خود دفتر آ کر یا بذریعہ ٹیلیفون یا پریسٹن میں ہیڈ کوارٹر کے ڈائریکٹوریٹ کو بذریعہ خط یا پھر مقامی دفتر جیسے کاؤنٹی انفارمیشن سینٹر میں شکایت کر سکتے ہیں۔ ٹیلیفون نمبر اس لیفلٹ کے آخر میں دیئے گئے ہیں۔ تفصیلی طریق کار کی کاپی میں پتوں اور ٹیلیفون کی مکمل فہرست بھی پائی جاتی ہے۔ جب فون کریں تو افسر برائے شکایات یعنی کمپلینٹ آفیسر سے بات کرنے کو کہیں۔ یہاں منسلکہ فارم کو مکمل کر کے بھی آپ شکایت کر سکتے ہیں۔

شکایت کی تحقیق کیسے کی جاتی ہے؟

اس میں تین مرحلے ہوتے ہیں:

مرحلہ	1	-	سروس کے ڈائریکٹوریٹ کی تحقیق
مرحلہ	2	-	ڈیموکریٹک سروس کے ہیڈ کی تحقیق
مرحلہ تین	3	-	شکایت پر کاؤنٹی کونسل کی کمیٹی غور کرے گی

جب تک شکایت دور نہیں ہو جاتی وہ ان مراحل سے گذرتی ہے۔ مرحلہ 3 میں موصول شدہ تحریری شواہد کی بنا پر کمیٹی فیصلہ کرتی ہے۔

نسل پرستانہ شکایت سے نمٹنے کیلیے ہم نے لارنس انکوائری رپورٹ میں بتائی گئی تعریفات کو اپنایا ہوا ہے۔ مثال کے طور پر اگر شکایت کنندہ کا خیال ہے کہ شکایت کا سبب نسل ہے تو ہم بھی اسے ابتدائی طور پر ایسے ہی دیکھیں گے۔

افسر برائے شکایات کیا ہیں؟

کاؤنٹی کونسل آفس یا ڈائریکٹوریٹ اور ایریا آفس میں ایک افسر برائے شکایات تعین ہوتا ہے۔ اُن کا کام اس بات کی یقین دہانی کرنا ہوتا ہے کہ شکایت کے طریق کار پر عمل کیا گیا نیز وہ شکایت کنندہ کی مدد بھی کریں گے۔ ہمارے بہت چھوٹے دفتروں میں ممکن ہے کوئی افسر برائے شکایات نہ ہو لیکن وہاں بھی ایک سینئر افسر ضرور ہو گا جو شکایت سے نمٹ سکے گا۔

اگر کاؤنٹی کونسل شکایت دور نہ کر سکے؟

آپ کا حق ہے کہ آپ اپنی شکایت لوکل گورنمنٹ کے امبڈسمین کے سامنے لے جائیں۔ ہمارے افسر برائے شکایات بخوشی اس کی وضاحت کرنے کو تیار ہیں۔ اس سے قبل کہ امبڈسمین آپ کی شکایت پر غور کریں وہ چاہیں گے کہ آپ پہلے کاؤنٹی کونسل سے اپنی شکایت کی تحقیق کرا لیں۔

کونسے امور شکایت کے طریق کار میں داخل نہیں ہیں؟

اگر آپ کوئی دوسرا طریق کار جیسے ذیل میں ہیں استعمال کر سکتے ہیں تو پھر یہ طریق کار آپ کیلیے دستیاب نہیں ہوگا:

- سکول میں داخلے کے خلاف اپیل
- سوشل سروسز کے امور پر شکایت
- مزید تعلیم کیلیے مراعات سے متعلقہ امور

- سکول اساتذہ کے خلاف شکایت
- قومی نصاب کے بارے شکایت
- تعلیمی اصلاحات ایکٹ میں دیگر امور
- ایسی شکایات جو مساوی مواقع کے شکایت کے طریق کار میں آتے ہوں
- سڑکوں پر روشنی اور مرمتی سے متعلق رپورٹ یا شکایت۔

اسی طرح یہ طریق کار کاؤنٹی کونسل کے سٹاف کیلئے بھی نہیں ہے جو ملازمت کے حالات یا دیگر انتظامی امور کے بارے شکایت کر رہے ہوں۔

اسی طرح اگر ہمیں کسی اور کے بارے شکایت موصول ہو تو اس کیلئے ہمارے الگ سے انتظامات ہوتے ہیں۔ مثال کے طور پر فٹ پاتھ پر رکاوٹ، پبلک ٹرانسپورٹ اور اشیاء کا معیار۔

اگر آپ کو معلوم نہیں کہ کونسا طریق کار استعمال کریں تو افسر برائے شکایات سے ضرور رابطہ کریں۔

یہ کتابچہ اردو، گجراتی، پنجابی اور بنگالی میں بھی دستیاب ہے۔ اسکی نقل حاصل کرنے کیلئے شکایات آفیسر، رائے جونز کو 01772 533394 پر فون کیجئے۔ یہ آڈیو ٹیپ اور/یا بڑے حروف میں بھی دستیاب ہے۔

Bengali

এই লিফলেটটি পাওয়া যাবে উর্দু, গুজরাটী, পাঞ্জাবী এবং বাংলায়। এটির একটি কপির জন্য টেলিফোন করুন রয় জোন্স কে ০১৭৭২ ৫৩৩৩৯৪ এই নাম্বারে। এই লিফলেটটি এ ছাড়াও পাওয়া যাবে অডিও হিসেবে এবং/অথবা বড় অক্ষরে।

Gujarati

આ પત્રિકા ઉર્દૂ, ગુજરાતી, પંજાબી અને બંગાળીમાં ઉપલબ્ધ છે. તેની નકલ માટે રોય જોન્સને 01772 533394 નંબર પર ટેલિફોન કરો.અનુવાદ કરેલી ઓડિયો ટેપ અને મોટા છાપેલાં અક્ષરોમાં પણ ઉપલબ્ધ છે.

Punjabi

ਇਹ ਪਰਚਾ ਉਰਦੂ, ਗੁਜਰਾਤੀ, ਪੰਜਾਬੀ ਅਤੇ ਬੰਗਾਲੀ ਵਿਚ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਲੈਣ ਲਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਫਸਰ, ਰੋਏ ਜੋਨਜ਼ ਨੂੰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ 01772 533394 ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ। ਇਹ ਆਡਿਓ ਟੇਪ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਦੀ ਛਪਾਈ ਵਿਚ ਵੀ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

رابطہ کی جگہ اور ٹیلیفون

اگر آپ بذریعہ خط شکایت کرنا یا مزید معلومات چاہتے ہوں تو درج ذیل نمبر پر فون کر کے شکایات افسر سے بات کریں۔

چیف ایگزیکٹو کا دفتر

ڈیموکریٹک سروس کا ہیڈ
کرائسٹ چرچ پریسنٹ، کاؤنٹی ہال، پریسٹن پی آر 1 8 ایکس جے
ٹیلیفون: 533394 01772

ریسورس کے ڈائریکٹوریٹ

ریسورس کے ڈائریکٹوریٹ
پی او بکس 100 کاؤنٹی ہال، پریسٹن پی آر 1 0 ایل ڈی
ٹیلیفون: 533394 01772

پراپرٹی گروپ
پی او بکس 26 کاؤنٹی ہال، پریسٹن پی آر 1 8 آر ای
ٹیلیفون: 533144 01772

فنانس گروپ
پی او بکس 78 کاؤنٹی ہال، پریسٹن پی آر 1 8 ایکس جے
ٹیلیفون: 533394 01772

انوائرومینٹ ڈائریکٹوریٹ (بشمول کاؤنٹی اینالسٹ)

ہائی وے اور ٹرانسپورٹیشن؛ پلاننگ اور ویسٹ مینجمنٹ

پی او بکس 9 گلڈ ہاؤس، کراس سٹریٹ، پریسٹن پی آر 1 8 آر ڈی

ٹیلیفون: 534454 01772 یا 534114 01772

چیف ٹریڈنگ سٹینڈرڈز آفیسر

58-60 گلڈ ہال سٹریٹ، پریسٹن پی آر 1 3 این یو

ٹیلیفون: 533644 01772

ویلفیئر رائٹس

182 مارش لین، پریسٹن پی آر 1 8 آر آر

ٹیلیفون: 533020 01772

ایجوکیشن اور کلچرل سروسز ڈائریکٹوریٹ

ڈائریکٹر آف ایجوکیشن اور کلچرل سروسز (ہیڈ کوارٹر)
پی او بکس 61 کاؤنٹی ہال، پریسٹن پی آر 1 8 آر جے
ٹیلیفون: 532781 01772

ایریا آفس (بذریعہ ایریا ٹیم لیڈر)
نارتھ وائٹ کراس ایجوکیشن سینٹر، آف کورے روڈ، لنکاسٹر ایل اے 1 3 ایس کیو
ٹیلیفون: 581204 01254

ایسٹ دی گلوب، سینٹ جیمز سکوائر، اکرنگٹن بی بی 5 0 آر ای
ٹیلیفون: 220520 01254

ساؤتھ جوائنٹ ڈیویژنل آفس، ایسٹ کلیف، پریسٹن پی آر 1 3 جے ٹی
ٹیلیفون: 532718 01772

کاؤنٹی لائبریری اور انفارمیشن سروس

ہیڈ کوارٹر
آپریشنز سپورٹ منیجر، پی او بکس 61 کاؤنٹی ہال، پریسٹن پی آر 1 8 آر جے
ٹیلیفون: 534008 01772

نارتھ لنکاشائر
ڈویژنل لائبریرین، سینٹرل لائبریری، مارکیٹ سکوائر، لنکاسٹر ایل اے 1 1 ایچ وائی
ٹیلیفون: 585270 01524

سینٹرل لنکاشائر
ڈویژنل لائبریرین، ہارس سینٹرل لائبریری، مارکیٹ سکوائر، پریسٹن پی آر 1 2 پی پی
ٹیلیفون: 532405 01772

ساؤتھ لنکاشائر
ڈویژنل لائبریرین، سینٹرل لائبریری، یونین سٹریٹ، چورلی پی آر 7 1 ای بی
ٹیلیفون: 277222 01257

ایسٹ لنکاشائر
ڈویژنل لائبریرین، سینٹرل لائبریری، گرمشا سٹریٹ، برنلے بی بی 11 2 بی ڈی
ٹیلیفون: 437115 01282

ساؤتھ ایسٹ لنکاشائر
ڈویژنل لائبریرین، سینٹرل لائبریری، سینٹ جیمز سٹریٹ، اکرنگٹن بی بی 5 1 این کیو
ٹیلیفون: 872385 01254

کاؤنٹی انفارمیشن سینٹر
182 مارش لین، پریسٹن پی آر 1 8 آر آر
ٹیلیفون: 533535 01772

شکایات کا طریق کار: رسمی تحقیقات

1 نام (موٹے حرفوں میں) ....

2 پتہ ....

....

3 ٹیلیفون گھر.......... .... کام ....

4 شکایات سے متعلقہ کاؤنٹی کونسل کی سروس یا محکمہ..

5 اگر پہلے محکمے سے خط و کتابت ہوئی ہو تو حوالہ نمبر ....

6 آپ کی شکایت کیا ہے۔ جہاں ممکن ہو تفصیل اور تاریخ لکھیں۔ (اگر ضرورت ہو تو دوسری جانب لکھیں)

....

....

....

....

....

....

....

....

دستخط .... تاریخ ....

جب آپ یہ فارم مکمل کر لیں تو اسے لیفلٹ میں دیئے گئے مناسب سینٹر/ دفتر میں ارسال کریں۔

Lancashire County Council

Lancashire
County Council

اضافی تحریر کیلئے صفحہ

July 2003 Produced by Democratic Services in conjunction with Corporate Communications Group 19382