

سرکاری محتسب (Ombudsman) کو شکایت کرنا

اپنی شکایت لکھتے ہوئے یہ دھیان کریں:

- کیا ہوا؟ کہاں ہوا؟ کب ہوا (وقت اور تاریخ)؟ اس میں کون شامل تھا؟
- کیا کوئی گواہ موجود تھے؟ (تفصیل شامل کریں)
- آپ کی شکایت کی تائید میں کیا ثبوت پیش کیا جا سکتا ہے؟
- کیا کوئی طبی ثبوت موجود ہے؟ کیا کوئی دستاویزات یا تصاویر موجود ہیں جو اس سے متعلق ہوں؟
- کیا آپ نے کسی اور ادارے کو شکایت کی ہے یا کوئی اور قدم اٹھایا ہے (تفصیلات شامل کریں)؟
- آپ اپنی شکایت کے نتیجے میں کیا کارروائی یا نتیجہ دیکھنا چاہیں گے؟
- تمام متعلقہ دستاویزات کی نقول ساتھ لگائیں مثال کے طور پر طبی ثبوت، تصاویر وغیرہ۔

ضروری نہیں کہ یہ تمام سوالات آپ کی شکایت سے متعلق ہوں۔ تاہم، آپ کو تمام متعلقہ معلومات شامل کرنی چاہئیں تاکہ ہمارے پاس آپ کے مسئلے کی واضح تصویر ہو۔

میری شکایت کے ساتھ کیا ہوگا؟

اگر ہمارے پاس آپ کی شکایت کا تجزیہ کرنے کا اختیار اور وسائل ہوں تو ہم ایسا ضرور کریں گے۔ آپ کی شکایت پر غور و فکر کر کے اسے ایک کیس ورکر کے سپرد کر دیا جاتا ہے۔ اہم معاملات کو فوری طور پر دیا جاتا ہے، خاص طور پر اگر یہ معاملہ دوسرے لوگوں پر اثر انداز ہوتا ہو۔ اگر ہم آپ کی شکایت قبول نہ کر سکیں تو ہم آپ کو اس کی وجہ بتائیں گے۔

زیادہ تر شکایات باقاعدہ تحقیقات کے بغیر ہی حل ہو سکتی ہیں۔ ہم معاملے میں شامل فرد یا ادارے سے فون یا خط کے ذریعے وضاحت مانگیں گے۔ اس طرح سے کافی سارے معاملات تسلی بخش طور پر حل ہو سکتے ہیں۔

اگر ہم ادارے کے جواب سے مطمئن نہیں ہوتے تو ہم ممکنہ طور پر معاملے کی باقاعدہ تحقیقات کریں گے۔ ہم آپ کو بتائیں گے کہ آپ کی شکایت کے سلسلے میں ہم کیا کارروائی تجویز کر رہے ہیں۔

چھان بین کے دوران کیا ہوتا ہے؟

چھان بین میں عام طور پر پہلے قدم کے طور پر متعلقہ ادارے یا فرد سے آپ کی شکایت کے بارے میں تبصرہ کرنے کے لئے کہا جاتا ہے اور اسے کہا جاتا ہے کہ وہ تحریری طور پر اپنے طرز عمل کی وضاحت کرے۔ ہم شاید آپ کو بتائیں کہ انہوں نے کیا کہا ہے اور ہم ان کی وضاحت کے بارے میں کیا سوچتے ہیں۔ کچھ معاملات اس مرحلے پر حل ہو جاتے ہیں اور چھان بین رک جاتی ہے۔ اگر چھان بین جاری رہے تو عام طور پر یہ زیادہ رسمی طریقے سے کی جاتی ہے اور اس کے ختم ہونے اور رپورٹ کے شائع ہونے میں کئی ماہ لگ سکتے ہیں۔ اگر آپ کی شکایت پر اس طریقے سے کارروائی ہونے کا امکان ہوا تو آپ کو مطلع کر دیا جائے گا اور بتایا جائے گا کہ متوقع نتیجہ کیا ہے۔

اگر ہم آپ کی شکایت کو مناسب پائین تو حاصل کی گئی معلومات کی رپورٹ متعلقہ ادارے اور وزیر کو بھجوائی جاتی ہیں۔ آپ کو بھی نتائج اور حاصل کی گئی معلومات سے آگاہ کیا جاتا ہے۔

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ نیوساؤتھ ویلز حکومت کی کسی ایجنسی یا ملازم، یا غیر سرکاری خدمات مہیا کرنے والے اداروں یا ان کے ملازمین میں سے کسی نے آپ سے غیر منصفانہ سلوک کیا ہے تو آپ ہمیں شکایت کر سکتے ہیں۔ ہم ان کے بارے میں شکایات پر غور کر سکتے ہیں:

- نیوساؤتھ ویلز صوبائی حکومت کے ادارے اور اتھارٹیز
- مقامی حکومت، جیسا کہ مقامی کونسلیں، کونسلرز اور کونسل کا عملہ
- اصلاحاتی مراکز
- نایالغوں کے لئے انصاف کے مراکز؛ اور
- معاشرتی خدمات مہیا کرنے والے سرکاری اور غیر سرکاری ادارے جو بچے اور خاندان کی امداد کے معاملات، معذور افراد کی رہائش اور مدد، افراد کی گھر اور معاشرے میں دیکھ بھال، پناہ گاہیں اور دوسری خدمات مہیا کرتے ہیں۔

ہم تمام اسکولوں، بچوں کی دیکھ بھال کے مراکز سمیت سرکاری اداروں اور بعض غیر سرکاری اداروں کے ملازمین پر بچوں کے تحفظ سے متعلق لگائے گئے الزامات کی چھان بین کو بھی مانیٹر کرتے ہیں اور ان پر نظر رکھتے ہیں۔

ہماری ذمہ داری ہے کہ ہم اس بات پر نظر رکھیں اور نگرانی کریں کہ معذور افراد کو خدمات فراہم کرنے والے ادارے ایسے معذور افراد کے ساتھ بدسلوکی اور غفلت برتنے کے الزامات کی کس طرح تحقیقات کرتے ہیں جو مدد کے ساتھ اجتماعی رہائش گاہ میں رہتے ہیں۔

ہم ایسی حرکات کی چھان بین کرتے ہیں جن کے بارے میں شبہ ہو کہ وہ: غیر قانونی، نامناسب، غیر منصفانہ یا جاہلانہ، نامناسب طور پر امتیازی، نامناسب محرکات یا غیر متعلقہ بنیادوں پر مبنی، قانون یا حقائق میں غلطی پر مبنی، یا پھر کسی اور طرح سے غلط ہوں۔

نیوساؤتھ ویلز سرکاری محتسب (NSW Ombudsman) منصفانہ ہے اور موجودہ حکومت کے اثر سے آزاد ہے۔ ہم شکایات پر با مقصد کارروائی کرتے ہیں اور ہماری خدمات عوام کے لئے مفت ہیں۔

میں شکایت کس طرح کروں؟

پہلے متعلقہ ادارے سے رابطہ کریں۔ کئی اداروں کے عوام کی شکایات پر کارروائی کے لئے کسٹمر سروس سنٹر ہیں۔

اگر آپ کو کسی بھی وقت مشورے کی ضرورت ہو تو آپ ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ اگر ہم آپ کی مدد نہیں کر سکتے تو ممکن ہے ہم آپ کو کسی ایسی جگہ بھیجنے کے قابل ہوں جہاں سے آپ کو مدد مل سکے۔

اگر آپ چاہتے ہیں کہ ہم معاملے میں شامل ہوں تو آپ کی شکایت تحریری ہونی چاہئے۔ تاہم مخصوص حالات میں ہم زبانی شکایات بھی قبول کر سکتے ہیں، مثال کے طور پر معاشرتی خدمات کے بارے میں شکایات۔

اگر آپ کو زبان کے مسئلے یا معذوری کی وجہ سے خط لکھنے میں دشواری ہو تو ہم مدد کر سکتے ہیں۔ ہم تحریری ترجموں، زبانی ترجمہ کرنے والوں اور دوسری خدمات کا بھی بندوبست کر سکتے ہیں۔

مجھے اپنی شکایت میں کیا شامل کرنا چاہئے؟

اپنے الفاظ میں اپنے خدشات کا تفصیل سے اظہار کریں۔ آپ کو اتنی معلومات فراہم کرنی چاہئیں کہ ہم آپ کی شکایت کا تجزیہ کر سکیں اور مناسب ترین ردعمل کا تعین کر سکیں۔

سرکاری محتسب رپورٹ میں یہ سفارشات کر سکتا ہے:

- ادارہ اپنے اقدام یا فیصلے پر نظر ثانی کرے یا اسے تبدیل کرے
 - قانون، اصول یا ضابطہ ہیکر بدلا جائے۔ یا
 - ادارہ ان حالات میں کوئی سا بھی اور مناسب قدم اٹھائے، مثال کے طور پر مالی نقصان کی تلافی یا، حساس معاملات میں تادیبی یا مجرمانہ کارروائی کا آغاز۔
- ہم کسی ادارے یا خدمات مہیا کرنے والے کو اپنی سفارشات پر عمل کرنے پر مجبور نہیں کر سکتے، تاہم وہ عموماً ان پر عمل کرتے ہیں۔ اگر وہ ایسا نہیں کرتے، اور ہمیں یقین ہو کہ ایسا کرنا عوامی مفاد میں ہے، تو ہم ممکنہ طور پر پارلیمنٹ کو ایک خاص رپورٹ بھیج سکتے ہیں۔

کون محتسب سے شکایت کر سکتا ہے؟

سرکاری محتسب سے کوئی بھی شکایت کر سکتا ہے۔ اگر آپ خود شکایت نہیں کرنا چاہتے تو آپ کسی اور، رشتہ دار، دوست، وکیل، قانونی مشیر، فلاحی کارکن کو اپنی جگہ شکایت کرنے کا کہہ سکتے ہیں۔ پارلیمنٹ کا کوئی ممبر بھی آپ کی جگہ شکایت کر سکتا ہے۔

میں محتسب سے کیا توقع کر سکتا ہوں؟

ہم آپ کی شکایت پر باقاعدہ توجہ اور دھیان دیں گے۔ اگر یہ کوئی ایسا معاملہ ہوا جس کی ہمیں چھان بین کرنی چاہئے اور ہم کر سکتے ہوئے تو ہم ایسا جلد از جلد کریں گے، بشرطیکہ اس وقت ہم پر کام کے بوجھ اور وسائل نے ہمیں اجازت دی۔

اگر آپ کی شکایت کی چھان بین نہ ہوئی تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ ایسا کیوں ہوا۔ اگر آپ کی شکایت پر کارروائی کے کوئی متبادل طریقے ہوئے تو ہم آپ کو ان کی وضاحت کریں گے۔ ہمارے اختیارات اور وسائل محدود ہیں، مگر ان حدود کے اندر رہتے ہوئے ہم اپنے سامنے لائی گئی تشویش پر وہ کارروائی کریں گے جو ہمارے خیال میں مناسب ہوئی۔

مزید معلومات کے لئے ہم سے رابطہ کریں

ہمارے دفتری اوقات یہ ہیں: سوموار سے جمعہ، صبح 9 سے شام 5 بجے تک (انکوائری سیکشن شام 4 بجے بند ہو جاتا ہے)

اگر آپ ہم سے ملنا چاہتے ہیں تو ہماری ترجیح ہو گی کہ آپ ملاقات کا وقت لیں۔ برائے مہربانی پہلے ہمیں فون کر کے اس بات کو یقینی بنا لیں کہ آپ کی شکایت ہمارے دائرہ اختیار میں ہے اور آپ سے ملنے کے لئے عملہ دستیاب ہے۔

فون پر ترجمہ کرنے کی سہولت (TIS): 131 450
ہم TIS کے توسط سے زبانی ترجمہ کرنے والے کا انتظام کر سکتے ہیں یا آپ ہم سے بات چیت کرنے سے پہلے اپنے طور پر TIS سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

جنرل انکوائریز 02 9286 1000
فیکس 02 9283 2911

ٹول فری (سڈنی میٹرو سے باہر) 1800 451 524
نیشنل ریلے سروس 133 677

Level 24, 580 George Street
Sydney NSW 2000

ای میل nswombo@omb.nsw.gov.au
ویب www.ombo.nsw.gov.au