حقائق نامہ

دی اومبڈسمین اور شکایات کے بارے میں دی ڈائرکٹ پرووِیژن سسٹم

یہ حقائق نامہ آپ کو یہ بتاتا ہے کہ آپ کیا کرسکتے ہیں اگرتوآپ ڈائرکٹ پرووِیژن سسٹم میں رہتے ہیں اور آپ کو شکایت ہے۔

دی اومبڈسمین کیا کر سکتا ہے؟

وہ سب جو ڈائرکٹ پرووِیژن سسٹم میں رہتے ہیں ،دی اومبڈسمین بعض اقدامات کے بارے میں موصول شکایات کی جانچ پڑتال کر سکتا ہے:

- اکا موڈیشن سینٹرز
- دی ریسیپشن اور انٹیگریشن ایجنسی (RIA)

مجھے دی اومبڈسمین میں کب شکایت کرنی چاہئے؟

دی اومبڈسمین میں شکایت کرنے سے پہلے، آپ کے لئے اکا موڈیشن سینٹر ز مینیجر سے شکایت کرنا ضروری ہے۔

اگر آپ اپنی شکایت کے حوالے سےاکا موڈیشن سینٹرز کے مینیجر کے طریقہ کا ر سے ناخوش ہیں تو، اس شکایت کوریسیپشن اور انٹیگریشن ایجنسی (RIA) میں لے کر جا سکتےہیں۔اگر تو آپ RIAکے جائزے سے مطمئن نہیں ہوتے ، آپ دی اومبڈسمین سے رابطہ کرسکتے ہیں۔ دی اومبڈسمین میں شکایت درج کرنے کے وقت، آپ کو متعدد وجوہات بیان کرنی چاہئے؛ کیوں آپ ناخوش ہیں اور آپ کے خیال میں معاملات کیسے درست ہوسکتےہیں؟

اس کارروائی یا حکم (جس نے آپ کو منفی طور پر متا ثر کیا ہے)کے بارے میں شکایت آپ اس کارروائی یا حکم کے رونما ہونے کی تاریخ سے 12 مہینے کے اندر درج کرنی چاہئے۔ البتہ 12مہینے گزرنے کے باوجود ، تاخیر کی ٹھوس وجہ ہونے کی صورت میں ہم آپ کی مدد کرسکتے ہیں ۔

میں دی اومبڈسمین سے کیا شکایت کر سکتا ہوں؟

دی اومبڈسمین ذیل میں درج شکایات کی جانچ پڑتال کرسکتاہے:

- فیصلے جو آپ غیر منصفانہ سمجھتے ہیں اور یہ منفی انداز میں آپ پر اثر انداز ہوئے ہیں
- آپ کے فیصلے کے بارے میں واضح وجوہات دینے میں ناکامی
- جواب دینے میں ناکامی ، یا آپ کے خط و کتابت کا جواب دینے میں تاخیر
- آپ کو غلط ، خلاف ِ حقیقت یا گمراہ کن معلومات فراہم ہونا
- آپ کی شکایات کے ساتھ مناسب طریقے سے نمٹنے میں ناکامی

دی اومبڈسمین RIA ہاؤس رولز میں مذکور سروسز کے بارے میں شکایات کی بھی جانچ پڑتال کر سکتا ہے:

- رہائش کا معیار
- کھانے
- صفائی ستھرائی
- سہولیات

دی اومبڈسمین مذکور فیصلوں کا معائنہ نہیں کرسکتا:

- اسائلم
- شہریت
- خاندانی ملاپ
- اقامت
- ویزے

اس کے علاوہ، غیر معمولی حالات میں، اگر آپ نے اوکاموڈیشن سینٹر یا RIA کےخلاف اسی شکایت کے بارے میں قانونی کارروائی شروع کر دی ہے تو اس صورت میں دی اومبڈسمین آپ کی شکایت پرجانچ پڑتال نہیں کرسکتا۔

آپ اپنی شکایت کے بارے میں قانونی مشورہ حاصل کرسکتے ہیں اور آپ اس کو اس وقت تک دی اومبڈسمین میں لا سکتے ہیں جب تک آپ اس پر قانونی کارروائی شروع نہیں کرتے۔اگر آپ اس بارے میں پراعتماد نہیں تو ہمیں کال یا ای میل کریں۔

آپ کو شکایت کرنے سے خوفزدہ نہیں ہونا چاہئے۔شکایت کرنے سے آپ کی اسائلم کی درخواست، پروٹیکشن ایپلیکیشن یاا رہنے کی اجازت کے لئے ایپلیکیشن اثر انداز نہ ہوگی۔

دی اومبڈسمین میری شکایت پر کس طرح کارروائی کرے گا؟

اگر ہم آپ کی شکایت کا معائنہ کر سکتے تو ، ہم آپ کو اس بارے میں تمام معلومات دینے کے لئے بھی کہیں گے۔ عام طور پر ہم اکا موڈیشن سینٹر اور دی RIAکو متعلقہ مسائل کے بارے میں معلومات بھیجنے کا کہتے ہیں۔ آپ کی شکایت پر کوئی فیصلہ کرنے سے پہلے ، ہمیں معلومات اکھٹی کرنے میں کچھ وقت درکار ہوگا۔

دی اومبڈسمین مفت سروس فراہم کرتا ہے اور آزادانہ اور غیر جانبدارانہ طور پرتمام شکایات کا جائزہ لیتا ہے۔

دی اومبڈسمین کتنی دیر میں میری شکایت سے نمٹے گا؟

اس کا انحصار آپ کی انفرادی شکایت پر ہوگا۔ ہم تین سے چھ ماہ کے اندر آپ کے کیس پر تحقیق کریں گے۔اگر آپ کا کیس زیادہ پیچیدہ ہےتو،ہم اس سلسلے میں زیادہ وقت بھی لے سکتے ہیں۔تاہم ، ہم آپ کو آپ کی درخواست کے متعلق پیش رفت سے آگاہ رکھیں گے۔

کیا کوئی اور شخص میری جانب سے شکایت کرسکتا ہے؟

جی ہاں، لیکن صرف اسی صورت میں اگر آپ ان کو ایسا کرنے کی اجازت دیں۔اسی طرح،اگر آپ کسی اور کی جانب سے شکایت کرنا چاہتے ہیں تو، آپ کے لئے ضروری ہے کہ سب سے پہلے آپ ان سےاجازت لیں۔

سب سے پہلےضروری ہےکہ آپ اپنا مسئلہ مقامی شکایات کے عمل کے ذریعے حل کریں۔ اگر آپ پھر بھی نتائج سے ناخوش ہیں تو، آپ دی اومبڈسمین میں آسکتے ہیں۔

کیا مجھے اپنی شکایت کے بیان کے ساتھ کوئی چیزشامل کرنے کی ضرورت ہے؟

جی ہاں، آپ کو کسی بھی خطوط، ای میلز، رپورٹوں کی نقول اور آپ کے اور اکا موڈیشن سینٹر یا دی RIAکے درمیان ہونے والی دیگر مواصلات کی تفصیلات شامل کرنی چاہیے۔

کیا دی اومبڈسمین خود مختار ہے؟

جی ہاں، دی اومبڈسمین تمام شکایات کا ازالہ آزادانہ اور غیر جانبدارانہ طور پر کرتا ہے اور اس چیز کا بھی جائزہ لیتا ہے کہ آیا اکا موڈیشن سینٹریا دی RIAکی کارروائی یا فیصلہ مناسب یا منصفانہ تھا۔

کیا مجھے اومبڈسمین سے شکایت کرنے کا خرچہ دینا پڑے گا؟

کچھ بھی نہیں - اومبڈسمین کی خدمات حاصل کرنے کی کوئی فیس نہیں ہے۔

اگر شکایت 18سال سے کم عمر کےبچے یا شخص سے متعلق ہوتو کیا ہوگا؟

اگر شکایت 18سال سےکم عمر کے بچے یا شخص سے متعلق ہے جوکہ اکا موڈیشن سینٹریا دی RIAکی کارروائی یا بے عملی کی وجہ سے متاثر ہوا ہے ، تو آپ کو چاہئے کہ اس کی شکایت دی اومبڈسمین فا ر چلڈرن آفس(اوسی او) میں کریں۔

اگر آپ کو یقین نہیں - مثال کے طور پر،ہو سکتا ہے یہ شکایت اس شخص سے متعلق ہوجس کی عمر اب 18سال سے زائد ہےلیکن جب یہ مسئلہ پیش آیا تو اس وقت اس کی عمر 18سال سے کم تھی-تومشورہ حاصل کرنے کیلئے دی آفس آف دی اومبڈسمین یا اوسی او سے رابطہ کریں۔

میں دی اومبڈسمین میں کیسے شکایت کرسکتا ہوں؟

لکھیں یا کال کریں
The Office of the Ombudsman
6 Earlsfort Terrace, Dublin 2,
D02 W773

فون:
LoCall 1890 22 30 30
(چارجز مختلف ہو سکتے ہیں)
یا 01 639 5600

ای میل:
DirectProvision@ombudsman.ie

آن لائن:
www.ombudsman.ie

دی اومبڈسمین فارچلڈرن سےرابطے کی تفصیلات
(ان سے متعلق شکایت جن کی عمر 18سال سے کم ہے)

Ombudsman for Children
Millenium House
52–56 Great Strand Street
Dublin 1

فری فون:
1800 20 20 40
یا (01) 865 6800

ای میل:
ococomplaint@oco.ie

قابل رسائی خدمات

اگر آپ کو معذوری لاحق ہے اور دی اومبڈسمین کی سروسز استعمال کرنے کے لئے مدد درکار ہے،ہمارے رسائی آفیسر سے بات کرنے کا بندوبست کرنے کے لئے ہم سے رابطہ کریں۔