ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ

ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦਾ ਇਹ ਭਾਗ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?

ਇਹ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਪੈਨਲ ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮੈਂਬਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਨੂੰ ਨਜਿੱਠਣ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਫ਼ੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੇ ਇਸ ਫ਼ੈਸਲੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਬਾਰੇ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ, ਤਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦੇ ਰਸਮੀ ਰਾਹ ਹਨ:

ਕਿਰਾਇਆ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਮੇਟੀ (Rent Assessment Committee) ਅਤੇ ਕਿਰਾਇਆ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ (Rent Tribunal) ਕੇਸਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਅਦਾਲਤਾਂ;

ਲੀਜ਼ਹੋਲਡਰ ਵੈਲਿਊਏਸ਼ਨ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲਜ਼ (Leasehold Valuation Tribunals) ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੇ ਲੈਂਡਜ਼ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ (Lands Tribunal)।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਮੇਟੀ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਦੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਮੈਂਬਰਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪੈਨਲ ਦੇ ਪਰਧਾਨ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪੰਨੇ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜੋ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਉਸ ਦੇ ਸਿਰਲੇਖ ਵੱਲ ਦੇਖ ਕੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗ ਜਾਇਗਾ ਕਿ ਸਹੀ ਪੈਨਲ ਕਿਹੜਾ ਹੈ।

ਪੈਨਲ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੇ ਜਿਸ ਢੰਗ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡਾ ਕੇਸ ਨਜਿੱਠਿਆ ਹੈ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁੜ ਸਾਡੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪੰਨੇ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਪੈਨਲ ਸੈਕਟਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਪਰਧਾਨ ਜਾਂ ਮੀਤ ਪਰਧਾਨ ਦੇ ਆਚਰਣ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੀਨੀਅਰ ਪਰਧਾਨ ਨੂੰ ਲਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪੰਨੇ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਯੂਨਿਟ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਅਪੀਲ 'ਤੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਨ ਲਈ RPTS ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਬੋਰਡ ਦੇ ਦੋ ਜਾਂ ਤਿੰਨ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੇਗੀ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਪੈਨਲ ਸੈਕਟਰੀ ਦੇ ਆਚਰਣ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਓਪਰੇਸ਼ਨਜ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਲਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪੰਨੇ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਯੂਨਿਟ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸੀਨੀਅਰ ਪਰਧਾਨ ਦੇ ਆਚਰਣ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

Head of Division
Housing Private Sector Division
Office of the Deputy Prime Minister
Eland House
Bressenden Place
London SW1E 5DU

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਚਿੱਠੀ ਜਾਂ ਨੋਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨਾ ਹੋ ਸਕੇ ਠੀਕ-ਠੀਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਆਪਣੇ ਅਧਾਰ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਹੋਣ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਮੁਤਾਬਕ ਕੀ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਸਮੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤੈਅ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਪਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

- ਪੈਨਲ ਤੋਂ ਆਈਆਂ ਚਿੱਠੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਜਾਂ ਵਰਤੇ ਗਏ ਕੇਸ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ;

- ਇੱਕ ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਵਜੋਂ, ਜਾਇਦਾਦ ਜਾਂ ਜਾਇਦਾਦਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਸਨ।

ਫ਼ੇਰ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਤੇ ਆਦਰ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਬਾਰੇ ਪਹੁੰਚ ਰਸੀਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ ਦੋ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਮੁਕੰਮਲ ਜਵਾਬ (ਜਾਂ ਸਲਾਹ ਕਿ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਦੇਰੀ ਕਰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ) 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਹੁਤ ਗੰਭੀਰ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਬਰਖਾਸਤਗੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਜੱਜ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਜਾਂਚ ਦੀ ਲੋੜ ਪਏ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਜਦੋਂ ਜਾਂਚ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫੇਰ ਤੋਂ ਦੇਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋਵੋ ਤਾਂ ਅਪੀਲ ਕਰਨਾ

ਪੈਨਲ ਮੈਂਬਰਾਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਪੈਨਲ ਪਰਧਾਨ ਦੁਆਰਾ ਜਿਸ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਯੂਨਿਟ ਵਿਖੇ ਸੀਨੀਅਰ ਪਰਧਾਨ ਨੂੰ ਲਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਪਤਾ ਸਾਡੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪੰਨੇ 'ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ RPTS ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਬੋਰਡ ਦੇ ਦੋ ਜਾਂ ਤਿੰਨ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਕਹੇਗੀ।

ਪੈਨਲ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਪੈਨਲ ਪਰਧਾਨ ਦੁਆਰਾ ਜਿਸ ਢੰਗ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡਾ ਕੇਸ ਨਜਿੱਠਿਆ ਹੈ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ ਤਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪੰਨੇ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਯੂਨਿਟ ਵਿਖੇ ਓਪਰੇਸ਼ਨਜ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਲਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਅਸਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤੁਹਾਡੀ ਅਪੀਲ ਵਾਸਤੇ ਭਰਨ ਨੂੰ ਕੋਈ ਫ਼ਾਰਮ ਜਾਂ ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਫਾਰਮੈਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਪਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਨੰਬਰਾਂ ਅਤੇ ਉਸ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਪਤੇ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਨਾਲ ਮਦਦ ਮਿਲੇਗੀ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਸੀ।

ਫੇਰ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਫੇਰ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਅਸਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਂਗ ਹੀ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਮਿਲਣ ਦੇ ਦੋ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਇਸ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਰਸੀਦ ਮਿਲੇਗੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਮੁਕੰਮਲ ਜਵਾਬ (ਜਾਂ ਸਲਾਹ ਕਿ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਦੇਰੀ ਕਰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ) 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ

ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਦੇ ਪਰਬੰਧਕੀ ਸਲੂਕ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਕਲਪਕ ਸਾਧਨ ਵੀ ਹਨ। ਆਪਣੇ ਪਾਰਲੀਮੈਂਟ ਮੈਂਬਰ ਰਾਹੀਂ ਪਰਬੰਧਨ ਲਈ ਪਾਰਲੀਮੈਂਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (ਲੋਕਪਾਲ) ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨਾ ਤੁਹਾਡਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਇੱਕ ਵਾਰੀ ਫੇਰ, ਕੋਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਪਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਨਾਲ ਮਦਦ ਮਿਲੇਗੀ।

ਕਾਪੀਰਾਈਟ 2005