

اگر آپ کو اپنی رہائش کے سلسلے میں کوئی مسائل در پیش ہوں، تو آپ کی ذمہ داریاں اور آپ کو کیا کرنا ہے

Urdu

اپریل 2010

ہوم آفس کی مہیا کردہ رہائش (جسے پہلے NASS رہائش کہا جاتا تھا) صاف، قابل رہائش اور محفوظ ہونی چاہئے۔

آپ کی رہائش میں آگ سے حفاظت کی وافر سہولتیں موجود ہونی چاہئیں اور اسے نم آلود نہیں ہونا چاہئے اور اس میں مرمت کا کوئی نڑا کام درکار نہیں ہونا چاہئے۔

یہ لیفلٹ آپ کے حقوق اور ذمہ داریوں، آپ کی رہائش کے فراہم کنندہ کی ذمہ داریوں کا خاکہ پیش کرتا ہے اور بتاتا ہے کہ کسی مسئلے کی صورت میں آپ کو کیا کرنا ہے اور ہم کیسے مدد کر سکتے ہیں۔

رہائش میں رہتے ہوئے میری کیا ذمہ داریاں ہیں؟

آپ کو لازماً:

- اپنی رہائش کو صاف رکھنا چاہئے اور فراہم کردہ کسی فرنیچر اور سامان کی دیکھ بھال کرنی چاہئے؛
- جائداد اور مشترکہ علاقوں کو بحال رکھیں۔ مثلاً، یہ یقینی بنانا کہ مشترکہ سیڑھیاں صاف ہوں اور ان پر کوئی سامان، کپڑے اور مواد نہ ہو؛
- گھریلو کوڑے کو درست طور پر ٹھکانے لگائیں۔ اس میں کچرا دانوں کو درست جگہ پر خالی کرنے جیسے کام شامل ہیں؛
- کسی شخص کو اپنے پاس ٹھہرنے کی اجازت دینے سے پہلے ہوم آفس سے رات بھر کے قیام کے لئے ایک مہمان کی تحریری اجازت کی درخواست کر کے اسے حاصل کریں؛
- اپنی رہائش سے چھ ماہ کی مدت میں (کل) 14 روز سے زائد عرصے کے لئے باہر جانے سے پہلے ہوم آفس سے تحریری اجازت کی درخواست کر کے اسے حاصل کریں۔ اگر آپ رہائش چھوڑنے سے پہلے یہ اجازت حاصل نہیں کریں گے، تو اس کے نتیجے میں آپ اپنی رہائش سے محروم ہو سکتے ہیں؛
- جائداد کے سلسلے میں کسی مسائل کے بارے میں اپنے فراہم کنندہ کو جلد از جلد اطلاع دیں؛ اور
- جائداد کے فراہم کنندہ کو مرمتیں کرنے کے لئے اپنی جائداد تک رسائی کا موقع دیں۔

اگر مجھے اپنی رہائش کے سلسلے میں کسی مسئلے کا سامنا ہو، تو مجھے کیا کرنا چاہئے؟

اگر آپ کو اپنی رہائش کے سلسلے میں کسی مسئلے کا سامنا ہو، تو سب سے پہلے ان کے بارے میں اپنی رہائش کے فراہم کنندہ اطلاع دیں۔ جب آپ اس کی رہائش میں منتقل ہوئے ہوں گے، تو آپ کی رہائش کے فراہم کنندہ نے آپ کو اپنی تفصیلات رابطہ دی ہوں گی۔ اگر آپ کے پاس ان کی تفصیلات رابطہ موجود نہیں ہیں، تو ہم سے رابطہ کریں اور ہم اس کے لئے آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ آپ ہم سے ہمارے فری فون **0800 085 6087** پر رابطہ کریں؛ دھیان رکھیں کہ اس نمبر پر صرف ایک لینڈ لائن ٹیلیفون سے ہی فون ہو سکتا ہے۔

مسائل، جن کے بارے میں لازماً اطلاع کرنی چاہئے، میں مندرجہ ذیل چارٹ میں درج کئے ہوئے مسائل شامل ہو سکتے ہیں، لیکن ان تک محدود نہیں،۔ ان مثالوں میں مسئلے کا جواب دینے میں صرف ہونے والا اندازاً وقت بھی تحریر کیا گیا ہے۔

مسئلہ	جواب / معینہ وقت
غیر محفوظ رہائشی حالات جیسے گیس کا اخراج، سیلاب یا آگ سے نقصان	مسئلے کی اطلاع ملنے پر 2 گھنٹوں کے اندر جواب
رہائشی حالات کے شدید مسائل جیسے گرم پانی، بجلی، کا فقدان یا دھوئیں کے الارم کا کام نہ کرنا	مسئلے کی اطلاع ملنے پر 24 گھنٹوں کے اندر جواب
رہائشی حالات کے فوری مسائل جیسے ہلکی رکاوٹیں، گلیزنگ کی مرمتیں یا کھڑکیاں پھنس گئی ہوں	مسئلے کی اطلاع ملنے پر 24 گھنٹوں کے اندر جواب؛ 7 روز کے اندر مرمت
معمول کے مسائل جیسے واشنگ مشین کام نہیں کر رہی، فرنیچر کو بدلنے کی ضرورت ہے یا بیرونی مرمتیں درکار ہیں	مسئلے کی اطلاع دینے کے 28 روز میں اسے حل کر دیا جائے گا

یہ یاد رکھنا اہم ہے کہ آپ کو ایک صاف، محفوظ اور بے خطر رہائش میں رہنے کا حق ہے۔ آپ کو جائداد اور تنصیبات یا ساز و سامان یا ہمسایوں یا دیگر لوگوں سے کسی بیرونی خطرے کا سامنا نہیں ہونا چاہئے۔

اگر آپ کی رہائش کا فراہم کنندہ مسئلے کو حل نہیں کرتا، تو ہم ان سے یہ معلوم کرنے کے لئے، کہ مسئلے کا حل کیوں نہیں نکلا ہے، آپ کی جانب سے رابطہ کر سکتے ہیں، یا اگر مناسب ہو، تو ہوم آفس سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

میری رہائش کا فراہم کنندہ کس بات کا ذمہ دار ہے

آپ کے لئے ایک صاف اور محفوظ جگہ فراہم کرنے کے علاوہ، آپ کی رہائش کے فراہم کنندہ کا فرض ہے کہ:

- جب آپ آئیں تو آپ کو 'واقفیت کی ابتدائی ہدایات' ایسی زبان میں فراہم کرے جسے آپ سمجھتے ہوں۔ اس میں آپ کو گھوم پھر کر آپ کی رہائش دکھانا، سامان کے استعمال کے طریقے کی وضاحت کرنا اور آپ کے معاہدے کی تفصیلات کا خاکہ پیش کرنا شامل ہے؛
- اگر آپ کو درکار ہو تو ایک ترجمان مہیا کرے؛
- ہنگامی حالات میں ان سے رابطہ کرنے کے طریقے کی تفصیلات فراہم کرے؛
- فرنیچر، نصب شدہ سامان کی مرمتوں، پلمبنگ یا بناوٹ کے کسی مسئلے کے حل کا انتظام کرے اور اسے حل کرے جب یہ واضح ہو، کہ یہ مسائل آپ یا آپ کے فلیٹ کے کسی ساتھی کے غلط استعمال کے باعث پیدا نہیں ہوئے؛
- آپ کو تحریری طور پر وضاحت کرے کہ شکایات سے کیسے اور کہاں پر نپٹا جائے گا۔ یہ آپ کی جانب سے کسی مسئلہ / شکایت کے اٹھانے کا ایک ثبوت ہوگا؛ اور
- شکایت سے متعلقہ شکایات کا جواب ایک معقول پیمانہ وقت کے اندر دے۔ دھیان رکھیں کہ مسئلے کی سنگینی کے لحاظ سے اوقات مختلف ہو سکتے ہیں اور بعض دفعہ انہیں حل کرنے میں 28 روز تک صرف ہو سکتے ہیں۔ مکمل تفصیلات کے لئے لیفلٹ کے گذشتہ صفحے پر دئے گئے چارٹ سے رجوع کریں۔

ایذا دہی، بد سلوکی یا حملوں کا سامنا کرنے پر مجھے کیا کرنا چاہئے؟

آپ جس قسم کی رہائش میں بھی ہوں، آپ کو وہاں پر انتقام یا بد سلوکی کے خوف کے بغیر محفوظ انداز سے رہنے کا حق ہے۔ اگر کوئی آپ کی نسل، رنگ، ثقافتی پس منظر، صنف، جنسیت یا قومی اصل کی بنا پر آپ سے برا سلوک کر رہا ہو، تو یہ ایک سنگین جرم ہے اور غیر قانونی عمل ہے۔ جو کچھ ہو رہا ہے اس کے اطلاع دینے کے لئے پہلا کام جو آپ کو کرنا چاہئے، مقامی پولیس سے رابطہ کرنا ہے؛ وہ واقعے کی تحقیق کریں گے۔ آپ Strathclyde پولیس سے 0141 532 2000 پر رابطہ کر سکتے ہیں اور وہ آپ کی مقامی پولیس کی نشان دہی کر دیں گے جو ایک شکایت دائر کرنے میں آپ کی مدد کر سکیں گے۔

اگر آپ پولیس کے ساتھ براہ راست بات کرنے سے قاصر یا غیر آمادہ ہوں، تو آپ ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں تاکہ ہم جرم کی اطلاع رازدارانہ طریق سے دینے میں آپ کی اعانت کر سکیں اور جہاں مناسب ہو، ہم ایسی تنظیموں سے آپ کا رابطہ کروا سکتے ہیں جو آپ کو جذباتی معاونت پیش کریں گے۔

یہ ضروری ہے کہ آپ کسی نسلی ایذا دہی، بد سلوکی یا حملوں کو ریکارڈ کریں۔ آپ کو چاہئے کہ:

- جو کچھ ہوا، اس کا ایک نوٹ تیار کریں جس میں اس کے واقع ہونے کا وقت تاریخ اور مقام درج ہو
- آپ کو بھیجے گئے نوٹس، عبارتوں یا ای میلوں کو پاس رکھیں
- دوسرے لوگوں (مثلاً، دوسرے ہمسائے یا کرایہ دار) سے بات کریں، جو ہوسکتا ہے اس شخص کے رویے سے متاثر ہوئے ہوں۔