

## We value your opinion

The British Council is committed to providing a transparent, high quality and accessible service to everyone we deal with, and we hope to make your experience with us an excellent one. We want to hear your comments and suggestions about the service you experienced when you contacted us, or when using any of our products or services.

We also know that sometimes things go wrong, and that's where our complaints policy comes in. If you have a comment or complaint you wish to make, you are encouraged to talk to us, as this will help us to learn from our mistakes and improve our service wherever possible.

## What we will do

Regardless of what your complaint is about, where in the world you are based or the medium you use to contact us, you will be dealt with seriously and impartially. We aim to acknowledge your complaint within three working days, and resolve it fully within ten. Where cases are more complex, or if your complaint is escalated (as outlined in 'Handling your complaint') longer timescales may apply, and we will notify you about these when we talk to you.

We want to put things right for you wherever we can, and we work to resolve matters quickly and fairly. We will explain to you what went wrong and why, and take action to remedy the situation.

Sometimes, we can only apologise for certain situations, but we will draw upon your feedback to make recommendations for future improvements.

## How to make a complaint

If you wish to make a complaint, you can do so by email, letter or telephone, however we encourage you to make your complaint in writing wherever possible. All complaints should be made within 90 days of the date that the event occurred, or the date that the issue came to your attention.

Contact the person, department or office that you have already dealt with to fully explain your views or situation and ask for a response or assistance.

Contact British Council Customer Service Pakistan:

**Telephone:** 0800-22000

**Email:** [info@britishcouncil.org.pk](mailto:info@britishcouncil.org.pk)

**Write to:** British Council Information Centre,  
65 Mozang Road,  
Lahore  
Pakistan

Please provide your name, postal address and/or e-mail address and/or telephone number so that we can respond to you

Please note that we can only discuss personal information and deal with complaints from the customer, for example, one of our exams candidates or the confirmed representative from an organization involved in a British Council programme.

You may wish to have a third party act on your behalf, which could be another person or organization. Third parties may include advice organizations; professionals such as solicitors or teaching

professionals, or family members and friends. Where this is the case, you will need to provide written consent to that effect. More information surrounding this can be obtained when you talk to us about your complaint.

## Handling your complaint

We aim to resolve as many issues as we can the very first time you contact us. The member of staff you talk to will aim to see it through to resolution wherever possible, but he or she may need to liaise with other colleagues to make this happen.

In some cases, you may receive your response from the person or department responsible for that aspect of our work. Occasionally where your complaint is of a serious nature, if you remain dissatisfied with our conclusion the matter may be escalated to a higher level.

## Remedies

The general principle we follow is that complainants should, so far as possible, be put in the position they would have been in had things not gone wrong.

Our aim is to provide practical remedies wherever possible. When we get things wrong, we aim to:

- Sincerely apologise and take responsibility.
- Acknowledge and explain what went wrong and why.
- Endeavour to put things right without delay.
- Learn lessons from your complaint to improve our services.

## Confidentiality

Your complaint will be dealt with in the strictest confidence, in line with our Global Information Security and Privacy policy. Information about you will be shared internally, only as necessary to investigate and resolve your complaint. We will only disclose your information to third parties with your consent, or if we are legally required to do so.

Under UK data protection law you have the right to ask for a copy of the information we hold on you, and the right to ask us to correct any inaccuracies in that information. For further information on this please contact us or see our website:

[www.britishcouncil.org/privacy](http://www.britishcouncil.org/privacy)

## External review

If your complaint is of a particularly serious nature and has reached our highest internal level, when responding to you we will provide information on how to have your case assessed for investigation by our independent review body, should you remain dissatisfied.

## ہم آپ کی رائے کی قدر کرتے ہیں

برٹش کونسل شفاف، اعلیٰ معیار اور قابل رسائی سروس فراہم کرنے کے لئے پرعزم ہے، اور ہم ہمارے ساتھ آپ کے تجربے کو بہترین بنانے کے لئے پرامید ہیں۔ ہم اپنی خدمات اور آپ کے تجربے کے بارے میں آپ کے تجزیے اور تبصرے سنا چاہتے ہیں۔

ہمیں معلوم ہے کہ بعض اوقات معاملات غلط ہو جاتے ہیں اور یہ وہ موقع ہوتا ہے جہاں ہماری شکایات کی پالیسی عمل میں آتی ہے۔ اگر آپ کوئی تبصرا یا شکایت کرنا چاہتے ہیں تو ہم آپ کو ہم سے بات کرنے کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں کیوں کہ اس سے ہمیں اپنی غلطیوں سے سیکھنے اور اپنی خدمات کو بہتر بنانے میں ممکنہ مدد ملتی ہے۔

## ہم کیا کریں گے

قطع نظر آپ کی شکایت کس قسم کی ہے، دنیا کے کس حصے سے آپ کا تعلق ہے یا رابطے کے لیے آپ نے کون سا ذریعہ استعمال کیا ہے، آپ کے ساتھ سنجیدگی اور غیر جانبداری کے ساتھ پیش آیا جائے گا۔ ہم تین کاروباری دنوں میں شکایت کی تصدیق کرتے ہیں اور دس دنوں میں مکمل حل کرتے ہیں۔ جہاں مقدمات زیادہ پیچیدہ ہوتے ہیں یا آپ کی شکایت اگلے درجہ تک پہنچ گئی ہو (جیسا کہ "آپ کی شکایت سے نمٹنا/بیڈلینگ یور کمپلینٹ" میں درج ہے) وہاں لمبی مدت بھی عائد ہوسکتی ہیں اور ہم آپ کو اس سے آگاہ رکھیں گے۔

ہم جہاں ممکن ہو معاملات کوفوری اور منصفانہ طریقے سے درست کرنا چاہتے ہیں۔ ہم آپ کو تفصیل بیان کریں گے کہ کیا غلط ہوا اور کیوں اور اس صورت حال کا تدارک کرنے کے لئے کارروائی کریں گے۔

کبھی کبھی، ہم صرف مخصوص حالات کے لئے معذرت ہی کر سکتے ہیں، لیکن ہم آپ کی رائے پر مبنی مستقبل میں بہتری کیلئے تجاویز بناتے ہیں۔

## شکایت کیسے درج کی جائے

آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں تو، آپ ای میل، خط یا ٹیلی فون کے ذریعے کر سکتے ہیں، تاہم جہاں بھی ممکن ہو اپنی شکایت تحریری طور پر کرنے کے لئے آپ کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں۔ تمام شکایات 90 دن کے اندر درج کروانی چاہیے، یہ 90 دن اس دن سے شروع ہوں گے جس دن زیربحث واقع پیش آیا یا آپ کو معلوم ہوا۔

آپ اس شخص، محکمہ یا دفتر سے رابطہ کریں جو آپ سے پہلے سے رابطہ میں رہ چکے ہیں اپنے خیالات یا صورتحال کی وضاحت کے لیے اور جواب یا مدد طلب کرنے کے لئے۔

رابطہ برٹش کونسل کسٹمر سروس پاکستان

ٹیلی فون: 0800-22000

ای میل: [info@britishcouncil.org.pk](mailto:info@britishcouncil.org.pk)

لکھیں: برٹش کونسل انفارمیشن سینیٹر،  
65 مزنگ روڈ،  
لاہور  
پاکستان

اپنا نام، پوسٹل ایڈریس اور / یا ای میل ایڈریس اور / یا ٹیلی فون نمبر فراہم کریں تاکہ ہم آپ کو جواب دے سکیں۔

براہ مہربانی نوٹ کریں کہ ہم صرف ذاتی معلومات پر بات چیت اور شکایات سے نمٹتے ہیں جو گاہکوں کی طرف سے ہوں مثال کے طور پر ہمارے امتحانات کے امیدواروں میں سے ایک یا برٹش کونسل پروگرام میں ملوث کسی تنظیم کے تصدیق شدہ نمائندے۔

آپ اپنی جانب سے کسی اور کے ذریعے بھی شکایت کروا سکتے ہیں جو کہ کوئی شخصیت یا ادارہ بھی ہو سکتا ہے۔ جہاں یہ معاملہ ہو وہاں آپ کو تحریری اجازت دینا ہو گی اس کے اثر انداز ہونے کے لیے۔ اس بارے میں مزید معلومات آپ تب حاصل کر سکتے ہیں جب آپ ہم سے اپنی شکایت کے بارے میں بات کریں گے۔

## آپ کی شکایت سے نمٹنا

آپ کے پہلے رابطے پر ہی ہم زیادہ سے زیادہ مساعیے حل کرنے کی کوشش کرتے ہیں۔ عملے کا رکن جس سے آپکا رابطہ ہوگا وہ اس کو حل کرنے کی پوری کوشش کرے گا جہاں تک ممکن ہو سکے لیکن اس کو کرنے کے لیے اسے دوسرے ساتھیوں سے رابطہ کرنا پڑے گا۔

کچھ صورتوں میں، آپ اس شخص یا ڈیپارٹمنٹ سے جواب ملے گا جو اس کام کے ذمہ دار ہوں گے۔ کبھی کبھار ہونے والے معاملات میں جہاں آپ کی شکایت، ایک سنجیدہ نوعیت کی ہو اگر آپ ہمارے نتیجے کے ساتھ غیر مطمئن ہوئے تو معاملہ اعلیٰ سطح تک پہنچایا جا سکتا ہے۔

## ازالہ

عام اصول جس پر ہم عمل کرتے ہیں وہ یہ کہ شکایت کنندگان کو اس پوزیشن میں رکھا جائے جیسا کہ وہ عام حالت میں ہوتے۔

ہمارا مقصد جب بھی ممکن ہو سکے عملی حل فراہم کرنا ہے۔ جب چیزیں غلط ہوں تو، ہمارا مقصد:

- مخلصانہ معذرت کرنا اور ذمہ داری لینا
- تسلیم کرتے ہیں اور کیا غلط ہوا اور کیوں ہوا اس بات کی وضاحت کرتے ہیں
- معاملات کو بغیر تاخیر صحیح کرنے کی پوری کوشش کرتے ہیں
- خدمات کو بہتر بنانے کیلئے آپکی شکایت سے سبق سیکھتے ہیں

## اعتماد

آپ کی شکایت کو ہماری عالمی انفارمیشن سیکورٹی اور پرائیویسی پالیسی کے تحت، سخت اعتماد میں نمٹا جائے گا۔ آپ کے بارے میں معلومات شکایت کی چھان بین اور اس کو حل کرنے کے لئے جہاں ضروری ہو، اندرونی طور پر شریک کیا جائے گا۔ ہم صرف آپ کی رضامندی کے ساتھ تیسری پارٹی کو آپ کی معلومات ظاہر کریں گے، یا ایسا کرنے کی ہمیں قانونی طور پر ضرورت ہو۔

یوکے ڈیٹا کے تحفظ کے قانون کے تحت آپ کو آپ کی منعقد کیگی معلومات کی ایک نقل طلب کرنے کا حق ہے، اور اس معلومات میں کسی بھی غلطی کو درست کرنے کے لئے ہمیں کہنے کا حق ہے۔ اس پر مزید معلومات کے لئے براہ مہربانی ہم سے رابطہ کریں یا ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں:

[www.britishcouncil.org/privacy](http://www.britishcouncil.org/privacy)

## بیرونی جائزہ

آپ کی شکایت ایک خاص سنگین نوعیت کی ہو اور اعلیٰ ترین داخلی سطح تک پہنچ گئی ہو تو آپ کو جواب دیتے وقت ہم آپکو معلومات فراہم کریں گے کہ آپ کیسے اپنے معاملے کی تحقیقات کیلئے کس طرح آذادانہ ادارے سے جانچ کروا سکتے ہیں اگر آپ غیر مطمئن رہیں۔