

অভিযোগ, মন্তব্য এবং প্রশংসাবাদ



Homes for Islington দক্ষ এবং ভদ্রভাবে একটা উচ্চমানের পরিষেবা দিতে চায়।

আপনাদের মতামতের মাধ্যমে আমরা জানতে পারি আমরা কেমন কাজ করছি এবং উন্নতি করার উপায় খুঁজে পাই। কোথায় আমাদের ত্রুটি হয়েছে, অথবা কী ভুল হয়েছে, আমরা তা সংশোধন করার চেষ্টা করি এবং সেগুলি এড়িয়ে যাই যাতে পুনরায় না ঘটে। আমরা আপনাদের মতামত শুনতে চাই!

অনুগ্রহ আমাদের বলুন যদি

- আপনি বিশেষভাবে ভাল পরিষেবা পেয়েছেন এবং আমাদের প্রশংসা করতে চান
- আমাদের পরিষেবার বিষয়ে আপনি একটা মন্তব্য করতে চান - যেমন কী ভাবে আমরা কোন উন্নতি করতে পারি সেই বিষয়ে একটা পরামর্শ
- আপনি আমাদের কাছ থেকে যে পরিষেবা পেয়েছেন তাতে আপনি খুশি নন, অথবা আপনার সাথে যে রকম আচরণ করা হয়েছে এবং আপনি একটা অভিযোগ করতে চান।

কীভাবে অভিযোগ, মন্তব্য অথবা প্রশংসা করা যায়

- যে কোন স্থানীয় অফিসে নিজে গিয়ে
- আপনার স্থানীয় অফিসে একটা চিঠি পাঠিয়ে অথবা ই-মেল দিয়ে
- একটা প্রচলিত ফর্ম ব্যবহার করে, যেটা স্থানীয় অফিসগুলিতে অথবা আমাদের www.homesforislington.org.uk ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে
- আপনার স্থানীয় অফিসে ফোন করে অথবা মেরামতের জন্য আবাসন পরিষেবাকে ফোন করে

আপনার প্রতি আমাদের পরিষেবার প্রতিশ্রুতি

- আমরা সমস্ত অভিযোগকে গুরুত্ব দেব এবং আপনার অভিযোগ যাতে ন্যায্যভাবে এবং দ্রুত তদারক করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য একটা রীতিসিদ্ধ অভিযোগ প্রণালী রাখব
- কখন আমরা ভাল কাজ করেছি এবং কোন ক্ষেত্রে আমাদের অফিসাররা চমৎকার পরিষেবা প্রদান করেছে তা বলার জন্য আমরা গ্রাহকদের উৎসাহ দেব
- পরিষেবার উন্নতির জন্য আমরা গ্রাহকদের পরামর্শ দিতে উৎসাহ দেব এবং এই পরামর্শগুলি সংগ্রহ করার ব্যবস্থা করব
- আপনার গ্রাহক মতামত জানাবার পদ্ধতির কোথায় আমরা নীতি অথবা কর্মধারার পরিবর্তন করেছি আপনাদের আমরা তা জানাব
- কী ভাবে আমরা অভিযোগ, মন্তব্য এবং প্রশংসার প্রতি প্রতিক্রিয়া করি নিয়মিতভাবে আমরা তা জানাবো

অভিযোগ

আপনি যদি HFI-এর প্রক্রিয়ায়, পদক্ষেপ না নেবার জন্য অথবা পরিষেবা মানের প্রতি অসন্তুষ্ট থাকেন, এবং আমাদের কাছে অভিযোগ করেন তাহলে আমরা (প্রত্যেক পর্যায়ে):

- তিনটে কাজের দিনের মধ্যে আমরা আপনার অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার করব এবং আপনাকে জানাবো কে তার তদারক করবে
- যত্ন সহকারে আপনার অভিযোগ দেখব এবং ফোন করে, ই-মেল দিয়ে অথবা চিঠি লিখে আপনার সাথে যোগাযোগ করব।

- আমাদের লক্ষ্য হচ্ছে দশটা কাজের দিনের মধ্যে পূর্ণ এবং সন্তোষজনক লিখিত উত্তর দেওয়া
- যখনই সম্ভব হবে সংশোধন করার জন্য পদক্ষেপ নেওয়া। আমরা
 - ক্ষমা চাইতে পারি
 - কাজ করতে পারি, যেমন যে মেরামতটা করা হয়নি, সেটা করা
 - একটা সিদ্ধান্ত নিতে পারি অথবা একটা সিদ্ধান্তের পুনরায় বিবেচনা করতে পারি
 - কার্যপ্রণালীর উন্নতি করতে পারি
 - কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ দিতে পারি অথবা ব্যক্তিদের সমস্যার সমাধান করতে পারি

অভিযোগের পর্যায়গুলি

আমাদের লক্ষ্য হচ্ছে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার সমস্যা অনুযায়ী আপনার অভিযোগ দূর করা, তবে আমাদের একটা তিন-ধাপ প্রণালী আছে সম্পূর্ণভাবে এবং ন্যায্যভাবে সমস্যার সমাধান নিশ্চিত করার জন্য।

প্রণালীর 'ধাপ 1'-এ, আমরা যখন প্রথমে একটা অভিযোগ পাই, আমাদের কর্মীসদস্য অথবা স্থানীয় পরিষেবা ম্যানেজার আপনার অভিযোগটা যাচাই করবে এবং আপনার সমস্যা অনুযায়ী তা দূর করার চেষ্টা করবে।

আপনি যদি আমাদের অভিযোগ প্রণালীর প্রথম ধাপে সমস্যা না হন, তাহলে তার কারণ জানাবার জন্য আপনি আমাদের সাথে আবার যোগাযোগ করতে পারেন। সংশ্লিষ্ট উচ্চপদস্থ ম্যানেজার 'ধাপ 2' -এর অধীন আপনার সমস্যার তদন্ত করবে এবং ইতিমধ্যে আপনি যে উত্তর পেয়েছেন তা যাচাই করবে।

রীতিসিদ্ধ অভিযোগ প্রণালীর চূড়ান্ত 'ধাপ 3' হচ্ছে ইসলিংটন পরিষদের কেন্দ্রীয় অভিযোগ সমিতির দ্বারা যা হয়েছে তার পুনর্বিচার করা। হোমস্ ফর ইসলিংটন যে পরিষেবা প্রদান করে ইসলিংটন পরিষদের তা তদারক করার এটা একটা উপায়।

তাদের ঠিকানা হল :

Chief Executives Central Complaints Unit
Islington Town Hall
Upper Street
London
N1 2UD

ফোন : 020 7527 3007

ই-মেইল: central.complaints@islington.gov.uk

স্থানীয় সরকারের অম্বুডসম্যান

অম্বুডসম্যান হচ্ছে একজন স্বাধীন ব্যক্তি যে স্থানীয় কর্তৃপক্ষের বিষয়ে অভিযোগের তদন্ত করে, যদিও অম্বুডসম্যান সাধারণভাবে আপনি আমাদের অভিযোগ প্রণালী ব্যবহার করার পর আপনার অভিযোগের তদন্ত করবে।

অম্বুডসম্যানের ঠিকানা হচ্ছে :

Local Government Ombudsman
Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP

ফোন: 020 7217 4620

ফ্যাক্স: 020 7217 4621

ওয়েবসাইট : www.lgo.org.uk

উপদেশ লাইন : 0870 602 1983

আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন :

Central Street Area Housing Office

85 Central Street, London EC1V 8DT

ফোন: 020 7527 6250

ফ্যাক্স: 020 7527 6207

ই-মেইল: csha@homesforislington.org.uk

মিনিকম: 020 7527 6202

Holland Walk Area Housing Office

85-88 Holland Walk
London N19 3XS

ফোন: 020 7527 7480

ফ্যাক্স: 020 7527 7407

ই-মেইল: holland.walk@homesforislington.org.uk

মিনিকম: 020 7527 7405

Lyon Street Area Housing Office

1 Lyon Street, London N1 1DQ

ফোন: 020 7527 6880

ফ্যাক্স: 020 7527 6827

ই-মেইল: lyon.street@homesforislington.org.uk

মিনিকম: 020 7527 6830

Upper Street Area Housing Office

Northway House, 257 Upper Street, London N1 1RU

ফোন: 020 7527 5300

ফ্যাক্স : 020 7527 5301

ই-মেইল: upperstreet.AHO@homesforislington.org.uk

মিনিকম : 020 7527 5301

Home Ownership Services

50 Isledon Road, London N7 7LP

ফোন: 020 7527 7715/7720

ই-মেইল: homeownership@homesforislington.org.uk

দৈনন্দিন মেরামতের জন্য

Technical Quality and Assurance Team

Highbury House, 5 Highbury Crescent, London N5 1RN

উত্তর এলাকার জন্য ফোন নম্বর

(Holland Walk এবং Upper Street):

020 7527 2828

ই-মেইল: tqat.north@homesforislington.org.uk

দক্ষিণ এলাকার জন্য ফোন নম্বর

(Central Street এবং Lyon Street):

020 7527 4442

ই-মেইল: tqat.south@homesforislington.org.uk

Decent Homes কাজের জন্য

Project Management Team

Highbury House, 5 Highbury Crescent, London N5 1RN

ফোন: 020 7527 2807

ই-মেইল: admin.projectteam@homesforislington.org.uk

Visit our website at
www.homesforislington.org.uk

