

# Παράπονα, σχόλια και έπαινοι



Ο οργανισμός Homes for Islington θέλει να παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες με αποδοτικό και ευγενικό τρόπο.

Με τα σχόλια που μας παρέχετε πληροφορούμαστε για το εάν σας ικανοποιούν οι υπηρεσίες μας και βρίσκουμε τρόπους να τις βελτιώσουμε. Εάν έχουμε κάνει κάποιο λάθος ή εάν τα πράγματα πήγαν κάπως στραβά, επιδιώκουμε να τα διορθώσουμε και να αποφύγουμε την επανάληψη του ίδιου σφάλματος. Γι αυτό το λόγο θέλουμε να μας πείτε τη γνώμη σας!

Παρακαλούμε πείτε μας εάν

- Σας έχουμε προσφέρει ιδιαίτερα καλές υπηρεσίες και θέλετε να μας επαινέσετε
- Έχετε κάποια σχόλια σχετικά με τις υπηρεσίες μας – για παράδειγμα, εάν θέλετε να κάνετε κάποια πρόταση για το πώς μπορούμε να βελτιώσουμε κάτι
- Είστε δυσαρεστημένος(η) με τις υπηρεσίες που σας προσφέραμε ή με τον τρόπο που σας συμπεριφερθήκαμε και θέλετε να εκφράσετε κάποιο παράπονο

## Πώς μπορείτε να παραπονεθείτε, να σχολιάσετε ή να επαινέσετε

- Πηγαίνοντας σε κάποιο τοπικό γραφείο
- Στέλνοντας επιστολή ή e-mail στο τοπικό σας γραφείο
- Χρησιμοποιώντας το σχετικό έντυπο, το οποίο διατίθεται στα τοπικά μας γραφεία και στην ιστοσελίδα μας [www.homesforislington.org.uk](http://www.homesforislington.org.uk)
- Τηλεφωνώντας στο τοπικό σας γραφείο ή στις υπηρεσίες ακινήτων εάν το θέμα που θέλετε να συζητήσετε είναι σχετικό με επισκευές

## Η υπόσχεσή μας για την παροχή καλών υπηρεσιών

- Θα αντιμετωπίζουμε στα σοβαρά κάθε παράπονο και θα έχουμε μια επίσημη διαδικασία παραπόνων που θα διασφαλίζει τον δίκαιο και έγκαιρο χειρισμό τους
- Θα ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να μας το λένε όταν είναι ικανοποιημένοι και όταν οι υπάλληλοί μας έχουν προσφέρει άριστες υπηρεσίες
- Θα ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να κάνουν προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας και θα παρέχουμε μεθόδους για τη συλλογή αυτών των προτάσεων
- Θα σας ενημερώνουμε για τις αλλαγές που πραγματοποιούμε με βάση τα σχόλιά σας στις πολιτικές ή στις υπό εξέταση πρακτικές μας
- Θα σας ενημερώνουμε τακτικά για τις απαντήσεις/αντιδράσεις μας στα παράπονα, τα σχόλια και τους επαινούς που λαμβάνουμε

## Παράπονα

Εάν είστε δυσαρεστημένοι με τις πράξεις του HFI, την έλλειψη πράξεων ή την έλλειψη καλού επιπέδου εξυπηρέτησης, και μας παραπονεθείτε, θα κάνουμε τα εξής (σε κάθε στάδιο):

- Θα βεβαιώσουμε ότι λάβαμε το παράπονό σας μέσα σε τρεις εργάσιμες ημέρες και θα σας πούμε ποιος θα το χειριστεί
- Θα εξετάσουμε προσεκτικά το παράπονό σας και θα επικοινωνήσουμε μαζί σας τηλεφωνικά, με e-mail ή γραπτώς
- Θα επιδιώξουμε να σας δώσουμε πλήρη και ικανοποιητική γραπτή απάντηση μέσα σε δέκα ημέρες
- Θα προβούμε στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να επιλύσουμε το πρόβλημα όπου αυτό είναι δυνατό. Μπορούμε να κάνουμε τα εξής
  - Να απολογηθούμε
  - Να εκτελέσουμε κάποιες εργασίες, όπως κάποια επισκευή η οποία δεν έχει γίνει
  - Να λάβουμε αποφάσεις ή να μελετήσουμε πάλι κάποια απόφαση που έχει ήδη ληφθεί
  - Να βελτιώσουμε τις διαδικασίες
  - Να εκπαιδεύσουμε το προσωπικό και να απευθυνθούμε σε συγκεκριμένα άτομα

### Στάδια παραπόνων

Επιδιώκουμε να διευθετήσουμε το παράπονό σας ώστε να ικανοποιηθείτε όσο το δυνατόν πιο σύντομα, αλλά έχουμε μια διαδικασία τριών σταδίων για να βεβαιώνουμε ότι τα προβλήματα αντιμετωπίζονται με πλήρη και δίκαιο τρόπο.

Στο 'Στάδιο 1' της διαδικασίας, όταν λαμβάνουμε πρώτα ένα παράπονο, το μέλος του προσωπικού ή ο τοπικός υπεύθυνος υπηρεσιών θα μελετήσει το παράπονό σας και θα προσπαθήσει να το επιλύσει ώστε να ικανοποιηθείτε.

Εάν δεν μείνετε ικανοποιημένος(η) με το πρώτο στάδιο της διαδικασίας παραπόνων, μπορείτε να επικοινωνήσετε πάλι μαζί μας και να μας πείτε το γιατί. Ο αρμόδιος ανώτερος υπεύθυνος θα διερευνήσει το θέμα στα πλαίσια του 'Σταδίου 2' και θα εξετάσει την απάντηση που έχετε ήδη λάβει.

Το τελικό 'Στάδιο 3' της επίσημης διαδικασίας παραπόνων είναι η μελέτη της υπόθεσης από το κεντρικό γραφείο παραπόνων του Δήμου του Ίσλινγκτον. Αυτός είναι ένας από τους τρόπους με τους οποίους ο Δήμος του Ίσλινγκτον ελέγχει τις υπηρεσίες που παρέχει ο Homes for Islington.

Η διεύθυνση του κεντρικού γραφείου παραπόνων του Ίσλινγκτον είναι:

Chief Executives Central Complaints Unit  
Islington Town Hall  
Upper Street  
London  
N1 2UD  
Τηλ: 020 7527 3007  
Email: [central.complaints@islington.gov.uk](mailto:central.complaints@islington.gov.uk)

### Τοπικός Κυβερνητικός Επίτροπος

Ο Επίτροπος είναι ένα ανεξάρτητο άτομο που διερευνά τα παράπονα σχετικά με τις τοπικές αρχές. Συνήθως ο επίτροπος θα διερευνήσει κάποιο παράπονό σας μόνο αφού αυτό έχει ήδη περάσει από τη δική μας διαδικασία παραπόνων. Η διεύθυνση του Επιτρόπου είναι:

Local Government Ombudsman  
Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP  
Τηλ: 020 7217 4620  
Φαξ: 020 7217 4621  
Ιστοσελίδα: [www.lgo.org.uk](http://www.lgo.org.uk)  
Τηλ. Γραμμή Συμβουλών: 0870 602 1983

**Επικοινωνήστε μαζί μας**  
**Στεγαστικό Γραφείο Περιοχής Central Street**  
**Central Street Area Housing Office**  
85 Central Street, London EC1V 8DT  
Τηλ: 020 7527 6250  
Φαξ: 020 7527 6207  
Email: [csa@homesforislington.org.uk](mailto:csa@homesforislington.org.uk)  
Minicom: 020 7527 6202

**Στεγαστικό Γραφείο Περιοχής Holland Walk**  
**Holland Walk Area Housing Office**  
85-88 Holland Walk  
London N19 3XS  
Τηλ: 020 7527 7480  
Φαξ: 020 7527 7407  
Email: [holland.walk@homesforislington.org.uk](mailto:holland.walk@homesforislington.org.uk)  
Minicom: 020 7527 7405

**Στεγαστικό Γραφείο Περιοχής Lyon Street**  
**Lyon Street Area Housing Office**  
1 Lyon Street, London N1 1DQ  
Τηλ: 020 7527 6880  
Φαξ: 020 7527 6827  
Email: [lyon.street@homesforislington.org.uk](mailto:lyon.street@homesforislington.org.uk)  
Minicom: 020 7527 6830

**Στεγαστικό Γραφείο Περιοχής Upper Street**  
**Upper Street Area Housing Office**  
Northway House, 257 Upper Street, London N1 1RU  
Τηλ: 020 7527 5300  
Φαξ: 020 7527 5301  
Email: [upperstreet.AHO@homesforislington.org.uk](mailto:upperstreet.AHO@homesforislington.org.uk)  
Minicom: 020 7527 5301

**Υπηρεσίες Ιδιοκτησίας Ακινήτων**  
**Home Ownership Services**  
50 Isledon Road, London N7 7LP  
Τηλ: 020 7527 7715/7720  
Email: [homeownership@homesforislington.org.uk](mailto:homeownership@homesforislington.org.uk)

Για καθημερινές επισκευές  
**Ομάδα Τεχνικής Ποιότητας και Ελέγχου**  
**Technical Quality and Assurance Team**  
Highbury House, 5 Highbury Crescent, London N5 1RN  
Τηλ.για Βόρεια Περιοχή

Visit our website at  
[www.homesforislington.org.uk](http://www.homesforislington.org.uk)



(Holland Walk και Upper Street):  
020 7527 2828  
Email: [tqat.north@homesforislington.org.uk](mailto:tqat.north@homesforislington.org.uk)

Τηλ. για Νότια Περιοχή  
(Central Street και Lyon Street):  
020 7527 4442  
Email: [tqat.south@homesforislington.org.uk](mailto:tqat.south@homesforislington.org.uk)

Για εργασίες Ευπρεπών Κατοικιών (Decent Homes)  
**Ομάδα Διεύθυνσης Εργασιών**  
**Project Management Team**  
Highbury House, 5 Highbury Crescent, London N5 1RN  
Τηλ: 020 7527 2807  
Email: [admin.projectteam@homesforislington.org.uk](mailto:admin.projectteam@homesforislington.org.uk)

Visit our website at  
[www.homesforislington.org.uk](http://www.homesforislington.org.uk)

