

Reclamações, observações e elogios



Homes for Islington pretende fornecer um serviço de elevada qualidade de um modo eficiente e cortês.

A sua opinião ajuda-nos a conhecer como o estamos a fazer e a encontrar meios de melhorarmos. Onde tenhamos cometido um erro, ou as coisas não tenham corrido bem, queremos resolver e evitar que a situação se volte a repetir. Queremos conhecer a sua opinião!

Diga-nos se

- Recebeu um bom serviço e nos quer elogiar
- Tem um comentário a fazer aos nossos serviços – por exemplo, uma sugestão sobre como poderíamos melhorar algo
- Está insatisfeito com o serviço recebido, ou o modo como foi tratado e pretende apresentar uma reclamação

Como apresentar uma reclamação, observação ou elogio

- Pessoalmente, em qualquer gabinete local
- Através do envio de uma carta ou por e-mail para o gabinete local
- Através do preenchimento de um formulário que se encontra disponível nos gabinetes locais ou na nossa página de internet: www.homesforislington.org.uk
- Por telefone para o gabinete local ou para os *property services* (serviços de manutenção) se se tratar de reparações.

O nosso serviço promete-lhe

- Que teremos em conta todas as reclamações de uma forma séria e que dispomos de um procedimento de reclamações oficial, para garantir que a sua reclamação é tratada de forma justa e de imediato.
- Que incentivaremos os clientes a informarem-nos quando tivermos feito bem o nosso serviço e quando os funcionários tiverem feito um excelente trabalho
- Que incentivaremos os clientes a fazerem sugestões para melhorarmos o serviço e proporcionaremos métodos de recolha dessas sugestões.
- Que informaremos onde tenhamos efectuado alterações em políticas ou formas de trabalho resultantes da opinião do cliente
- Que o informaremos com regularidade sobre a nossa reacção às reclamações, sugestões e elogios

Reclamações

Se não estiver satisfeito com a actuação, falta de actuação ou princípios do serviço da HFI, e se nos apresentar a sua reclamação, iremos (por em cada fase):

- Acusar a recepção da reclamação no espaço de três dias úteis e informá-lo que iremos tratar do assunto
- Analisar cuidadosamente a sua reclamação e contactá-lo por telefone, e-mail ou por escrito
- Proporcionar uma resposta por escrito que seja totalmente satisfatória no espaço de dez dias úteis.
- Agir para resolver o problema sempre que possível. Podemos
 - Apresentar desculpas
 - Realizar o trabalho, como por exemplo, uma reparação que não foi feita
 - Tomar uma decisão ou reconsiderar uma decisão tomada anteriormente
 - Melhorar os procedimentos
 - Dar formação aos funcionários ou resolver os problemas com as pessoas

Fases da reclamação

Pretendemos resolver a sua reclamação de forma satisfatória o mais depressa possível, mas temos um processo de três fases para garantir que os problemas são totalmente resolvidos e de uma forma justa.

Na “Fase 1” do processo, quando recebemos a reclamação pela primeira vez, o funcionário, ou responsável pelo serviço local, irá analisá-la e tentar resolvê-la de modo satisfatório para o cliente.

Se não ficar satisfeito na primeira fase do processo de reclamação, pode contactar-nos novamente e indicar-nos porquê. O responsável sénior irá investigar o que o preocupa na “Fase 2” e analisar a resposta que já recebeu.

Uma última fase, a “Fase 3” do processo de reclamação oficial, é uma revisão do que aconteceu feita pela unidade central de reclamações (Complaints Unit) do Islington Council. Este é um modo de como o Islington Council supervisiona os serviços fornecidos pela Homes for Islington.

Endereço:

Chief Executives Central Complaints Unit
Islington Town Hall
Upper Street
London
N1 2UD
Telefone: 020 7527 3007
Email: central.complaints@islington.gov.uk

O Provedor de Justiça (Local Government Ombudsman)

O Provedor de Justiça (The Ombudsman) é uma pessoa independente que investiga as reclamações sobre as autoridades locais, se bem que o Provedor de Justiça normalmente só investiga a sua reclamação após esta ter atravessado todas as nossas fases que constituem o nosso processo de reclamação. Endereço do Provedor de Justiça:

Local Government Ombudsman
Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP
Telefone: 020 7217 4620
Fax: 020 7217 4621
Website: www.lgo.org.uk
Linha de aconselhamento (Advice line): 0870 602 1983

Contacte-nos

Central Street Area Housing Office

85 Central Street, London EC1V 8DT

Telephone: 020 7527 6250

Fax: 020 7527 6207

Email: csha@homesforislington.org.uk

Minicom: 020 7527 6202

Holland Walk Area Housing Office

85-88 Holland Walk

London N19 3XS

Telephone: 020 7527 7480

Fax: 020 7527 7407

Email: holland.walk@homesforislington.org.uk

Minicom: 020 7527 7405

Lyon Street Area Housing Office

1 Lyon Street, London N1 1DQ

Telephone: 020 7527 6880

Fax: 020 7527 6827

Email: lyon.street@homesforislington.org.uk

Minicom: 020 7527 6830

Upper Street Area Housing Office

Northway House, 257 Upper Street, London N1 1RU

Telephone: 020 7527 5300

Fax: 020 7527 5301

Email: upperstreet.AHO@homesforislington.org.uk

Minicom: 020 7527 5301

Home Ownership Services

50 Isledon Road, London N7 7LP

Telephone: 020 7527 7715/7720

Email: homeownership@homesforislington.org.uk

Para as reparações quotidianas

Technical Quality and Assurance Team

Highbury House, 5 Highbury Crescent, London N5 1RN

Telefone para a Área do Norte

(Holland Walk e Upper Street):

020 7527 2828

Email: tqat.north@homesforislington.org.uk

Telefone para a Área do Sul

(Central Street e Lyon Street):

020 7527 4442

Email: tqat.south@homesforislington.org.uk

Para o trabalho de Decent Homes

Project Management Team

Highbury House, 5 Highbury Crescent, London N5 1RN

Tel: 020 7527 2807

Email: admin.projectteam@homesforislington.org.uk

Visit our website at

www.homesforislington.org.uk

