

ŞİKAYETLER YORUMLAR VE ÖVGÜLER



Homes for Islington, verimli ve saygılı bir yoldan yüksek kaliteli bir hizmet sağlamak istiyor.

Sizin geri bildiriminiz, nasıl yaptığımız ve nasıl geliştireceğimiz hususlarında bize yardımcı olur. Hata yaptığımız yerlerde veya yanlış giden şeylerde, doğrusunu yapmayı ve tekrar yanlış olmasını engellemeyi hedefliyoruz. Sizi dinliyoruz!

Lütfen bize bildirin, eğer

- Özel olarak iyi bir hizmet aldınız ve övgünüzü belirtmek istiyorsanız
- Hizmetimiz hakkında bir yorumunuz varsa – örneğin, birşeyleri nasıl geliştireceğimize dair bir öneri
- Bizden aldığınız hizmetten veya size davranış şeklinde memnun kalmamanız ve şikayet etmek istemeniz

Şikayet, yorum ve övgü nasıl yapılır

- Herhangi bir yerel ofise, şahsen
- Yerel ofisinize bir yazı veya e-mail göndererek
- Yerel ofislerimizde veya www.homesforislington.org.uk web sitemizde mevcut olan standart formu kullanarak
- Onarım hakkında ise yerel ofise veya mülk hizmetlerine telefon ederek

Hizmetimiz size söz veriyor

- Tüm şikayetleri ciddi olarak ele alacağız ve şikayetinizin dürüstçe ve derhal ele alındığından emin olmak için resmi şikayet prosedürü uygulayacağız
- İyi şeyler yaptığımızda ve çalışanlar mükemmel hizmet verdiklerinde, müşterimizin bunları bize söylemesi için onları cesaretlendireceğiz
- Hizmeti geliştirmek amacıyla, müşterileri öneri vermeleri için cesaretlendireceğiz ve bu önerileri toplamak için metod geliştireceğiz
- Müşteri geri bildirimlerinizde, nerede politikaları veya çalışma uygulamalarımızı değiştirdiğimizi size bildireceğiz
- Şikayetlere, yorumlara ve övgülere nasıl yanıt verdiğimizle ilgili düzenli olarak geri bildirim sağlayacağız

Şikayetler

Eğer, HFI'nin çalışmasından, eksik çalışmadan veya hizmet standardından memnun kalmazsanız ve bize şikayet ederseniz, bizim yapacaklarımız (her aşamada):

- Üç iş günü içinde şikayetiniz onaylanacak ve kimin ilgileneceği size bildirilecek
- Şikayetiniz dikkatle incelenecek ve telefonla, e-maile veya yazılı olarak sizinle kontak kurulacak

- On iş günü içerisinde tam ve tatmin edici bir yanıt sağlama hedeflenecek
- Mümkün olduğunca doğrusunu yapmak için çalışacağız. Biz,
 - Özür dileriz
 - Onarım yapılmamış gibi, çalışmaya devam ederiz
 - Karar alırız veya verilen kararı tekrar gözden geçiririz
 - Prosedürleri geliştiririz
 - Çalışanları eğitiriz veya bireylerle problemleri belirleriz

Şikayet aşamaları

Hedefimiz, memnuniyetiniz doğrultusunda mümkün olan en kısa zamanda şikayetinizi çözmektir ama şikayetinizin tam olarak ve dürüstçe ele alınması için üç aşama var.

Sürecin '1.Aşamasında', şikayeti ilk aldığımız zaman, çalışanlardan biri veya yerel hizmet müdürü şikayetinizi inceleyecek ve sizin memnuniyetiniz doğrultusunda çözmeyi hedefleyecekler.

Şikayet işleminin birinci aşamasından memnun kalmazsanız, bizimle temasa geçip sebebini söyleyebilirsiniz. Kıdemli müdür, konunuzu '2. Aşama' adı altında inceleyecek ve size gönderilmiş olan cevabı inceleyecek.

Resmi şikayet sürecinin '3. Aşamasında' Islington Kurul merkezi şikayet biriminde ne yapıldığı incelenir. Bu, Islington Kurul tarafından Homes for Islington'ın sağladığı hizmetleri gözlemlemenin bir yoludur.

Adresleri:

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

Yerel Yönetim Şikayet Servisi Görevlisi

Yerel otoriteler hakkında şikayetleri inceleyen Şikayet Servisi Görevlisi bağımsız bir kişidir, genellikle sadece, siz, bizim şikayet süreçlerimizden geçtikten sonra şikayetinizi inceleyecektir. Şikayet Servisi Görevlisi'nin adresleri:

Local Government Ombudsman
Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP
Tel: 020 7217 4620
Fax: 020 7217 4621
Website: www.lgo.org.uk
Tavsiye hattı: 0870 602 1983

Bizimle temas kurun

Central Street Area Housing Office
85 Central Street, London EC1V 8DT
Tel: 020 7527 6250
Fax: 020 7527 6207
E-mail: csha@homesforislington.org.uk
Minikom: 020 7527 6202

Holland Walk Area Housing Office

85-88 Holland Walk
London N19 3XS
Tel: 020 7527 7480
Fax: 020 7527 7407
E-mail: holland.walk@homesforislington.org.uk
Minikom: 020 7527 7405

Lyon Street Area Housing Office

1 Lyon Street, London N1 1DQ
Tel: 020 7527 6880
Fax: 020 7527 6827
E-mail: lyon.street@homesforislington.org.uk
Minikom: 020 7527 6830

Upper Street Area Housing Office

Northway House, 257 Upper Street, London N1 1RU
Tel: 020 7527 5300
Fax: 020 7527 5301
E-mail: upperstreet.AHO@homesforislington.org.uk
Minikom: 020 7527 5301

Home Ownership Services

50 Isledon Road, London N7 7LP
Tel: 020 7527 7715/7720
Email: homeownership@homesforislington.org.uk

Günden güne onarımlar için

Technical Quality and Assurance Team

Highbury House, 5 Highbury Crescent, London N5 1RN
Kuzey Bölgesi için tel
(Holland Walk ve Upper Street):
020 7527 2828
E-mail: tqat.north@homesforislington.org.uk

Güney Bölgesi için tel

(Central Street ve Lyon Street):

020 7527 4442
Email: tqat.south@homesforislington.org.uk

Decent Homes çalışması için

Project Management Team

Highbury House, 5 Highbury Crescent, London N5 1RN
Tel: 020 7527 2807
E-mail: admin.projectteam@homesforislington.org.uk