

હાઉન્સલો હોમ્સ તરફથી મળતી સેવાઓ બારામાં કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી

હાઉન્સલો હોમ્સનું લક્ષ્યાંક નિવેદન (મિશન સ્ટેટમેન્ટ):

“ હાઉસીંગની સર્વોત્તમ સેવાઓ પ્રદાન કરવી અને સાતત્ય જાળવી રાખતી
સ્થાનિક જનસમાજને વિકસિત કરવા પ્રોત્સાહિત કરવું”

હાઉન્સલો હોમ્સ તરફથી મળતી સેવાઓ વિષે કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી

હાઉન્સલો હોમ્સમાં અમે અમારા સેવા વાપરનારને ઉચ્ચ સ્તરની સેવાઓ પ્રબંધ કરવા માટે વચનબદ્ધ છીએ. અમે જાણીએ છીએ કે કોઈવાર અમારાથી ખોટું થઈ શકે છે અને જ્યારે આવું બને ત્યારે અમે ઈચ્છીએ છીએ કે તમે અમને જણાવો જેથી એ બાબત અમે ઠીક કરી શકીએ.

અમે, અમારા ભાગીદારો અથવા કોન્ટ્રાક્ટરોએ તરફથી પ્રબંધ થયેલી સેવાઓથી જો તમે ખુશ ન હોવ, અને સ્ટાફ જે જવાબદાર હોય એ તમારા સંતોષ પ્રમાણે બાબત/સમસ્યાનું સમાધાન ન કર્યું હોય તો પછી, અમારી ફરિયાદ કરવાની પ્રક્રિયાને તમે અનુસરણ કરો.

તબક્કો ૧ (સ્ટેજ ૧)

અમારા કમ્પ્લેન્ટ્સ ઓફિસરોને તમારી સમસ્યા બારામાં વાત કરો.

તેઓને તમે નીચે પ્રમાણે સંપર્ક સાધી શકો છો-

ટેલિફોન: 020 8583 3737

પત્ર દ્વારા, સરનામું છે:

Call Centre Complaints Team

Hounslow Homes

Ashmead Road

Feltham, Middlesex

TW14 9NN

E-mail: complaints.team@hounslowhomes.org.uk

ફરિયાદ કરવા માટે કમ્પ્લેન્ટ ફોર્મ:

અમારી રિસેપ્શન એરિયામાંથી મળી શકે છે અથવા અમારા સ્ટાફના કોઈપણ એક સભ્યને કહો કે તમારાવતી ભરી આપે.

ઈન્ટરનેટ: અમારી વેબસાઈટ પર જાઓ: www.hounslowhomes.org.uk

કમ્પ્લેન્ટ્સ ઓફિસરો પછી જે મેનેજર સેવા માટે જવાબદાર હોય તેની સાથે ગોઠવણ કરશે કે તમને ફરિયાદનો જવાબ લખે. અમને મોકલવામાં આવેલી અમારી બધી ફરિયાદો અંગે પહોંચનો અમે જવાબ આપીએ છીએ અને અમે કાગળ લખીને તમને જણાવીશું કે તમે ફરિયાદનો જવાબ માટે ક્યારે આશા રાખી શકો છો. સામાન્યપણે, તમે અમને ફરિયાદ કરી એ તારીખથી બે અઠવાડિયાની અંદર-અંદર હશે.

અમારા રેકોર્ડ દર્શાવે છે કે એકવાર કસ્ટમર્સને સર્વિસ મેનેજર પાસેથી કાગળ મળ્યા બાદ, કસ્ટમર્સમાંથી ફક્ત 10% (દસ ટકા) લોકો પૂછે છે કે આ બાબત માટે વધુ આગળ પગલાં લેવા છે.

તબક્કો ૨ (સ્ટેજ ૨)

તેમ છતાં, તમને જે જવાબ મળ્યો હોય તેનાથી તમે ખુશ ન હોવ તો, તમે અમારા કસ્ટમર સર્વિસીઝ ઓફિસરોને સંપર્ક કરો જે તમારાવતી સ્વતંત્ર તપાસ કરાવવાનું કામ શરૂ કરશે.

તમે અમારા કસ્ટમર સર્વિસીઝ ઓફિસરોને નીચે પ્રમાણે સંપર્ક કરી શકો છો:

ટેલિફોન: 020 8583 3726 અથવા 020 8583 3727

કાગળ દ્વારા: કસ્ટમર સર્વિસીઝ ઓફિસનું સરનામું છે:

Customer Services Office

Hounslow Homes

St Catherine's House

2 Hanworth Road

Feltham, Middlesex

TW13 5AB

ઈમેલ દ્વારા: complaints.team@hounslowhomes.org.uk

જો કોઈપણ કારણસર અમારા મેનેજરો, તમારી ફરિયાદનાં પહેલાં તબક્કા (સ્ટેજ ૧)નો જવાબ ન આપે તો, નિશ્ચિત કરજો કે બાબત બારીકાઈથી તપાસવામાં આવી છે, અમારા કસ્ટમર સર્વિસીઝ ઓફિસરો ફરિયાદને આપોઆપ બીજા તબક્કા ૨ (સ્ટેજ ૨) પર લઈ જશે અને તમને જણાવશે કે આમ બાબત છે.

જ્યારે તબક્કા ૨ (સ્ટેજ ૨)ની કોઈપણ તપાસ શરૂ થશે કે તેઓ તમને કાગળ લખીને જણાવશે અને તમને ક્યારે જવાબ મળશે એ પણ જણાવશે. સામાન્યરૂપે, આ જવાબ તમને તપાસ શરૂ થયા પછી બે અઠવાડિયાની અંદર-અંદર મળી શકશે.

ફરીવાર, અમારી રેકોર્ડ દર્શાવે છે કે સેવા વાપરનારને, કસ્ટમર સર્વિસીઝ ઓફિસરો પાસેથી એકવાર કાગળ મળ્યાં પછી તેઓમાંથી ફક્ત 10% (દસ ટકા) જ પૂછે છે કે ફરિયાદને વધુ આગળ લઈ જવી.

તબક્કો ૩ (સ્ટેજ ૩)

એવા પ્રસંગોમાં, જ્યાં સેવા વાપરનારને હજી પણ તબક્કા ૨ (સ્ટેજ ૨)ની તપાસના પરિણામથી સંતોષ થયો ન હોય તો, તમે કસ્ટમર સર્વિસીઝ ઓફિસરને કહો કે તમારો કેસ કમ્પ્લેન્ટ્સ પેનલને નિર્દેષ/ઉલ્લેખ (રિફર) કરે. કમ્પ્લેન્ટ્સ પેનલમાં, હાઉન્સલો હોમ્સ બોર્ડના મેમ્બર્સ અને હાઉન્સલો કાઉન્સિલના પ્રતિનિધિઓ બેસે છે.

જ્યારે અમે તબક્કો ૨ (સ્ટેજ ૨) ની તપાસ પૂરી કરી લીધા પછી, અમે તમને સમજાવીશું કે ફરિયાદને કેવી રીતે તબક્કા ૩ (સ્ટેજ ૩) પર લઈ જવી. જો તમે રિફરલ (નિર્દેષ) કરશો તો અમે તમને જણાવીશું કે કમ્પ્લેન્ટ્સ પેનલ તરફથી તમારી ફરિયાદને ક્યારે જોવામાં આવશે, જે સામાન્યપણે દર ૬ અઠવાડિયે મળે છે.

તબક્કો ૪ (સ્ટેજ ૪)

એકવાર તમે ફરિયાદ કરવાની પ્રક્રિયાના, આ ત્રણે તબક્કાઓમાંથી પસાર થાઓ પછી, તમને જો હજી પણ અસંતોષ હોય કે ખુશ ન હોય તો તમે કદાચ:

1. તમારી ફરિયાદને તપાસવા માટે લોકલ કમિશન ફોર એડમિનિસ્ટ્રેશન (ઓમ્બુડ્સમેન)ને મોકલો.
તેઓનું સરનામું છે: Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP અને તેઓનો ટેલિફોન નંબર છે: 020 7217 4621. તેઓ તરફથી ફરિયાદને તપાસ કરવાની શક્યતા ઓછી છે સિવાય કે તમારી ફરિયાદ ત્રણે તબક્કાઓ સુધી પહોંચી હોય જે અમે જણાવ્યું છે.

2. જો તમે લીઝહોલ્ડર હો, તો તમે તમારી ફરિયાદ લીઝહોલ્ડર્સ ડિસપ્યૂટ રેસોલ્યૂશન સ્કીમ (Leaseholders Dispute Resolution Scheme) ને તપાસવા માટે કહી શકો છો. આ એક પંચાયતની યોજના (આર્બિટ્રેશન સ્કીમ) છે જે ચાર્ટર્ડ ઈનસ્ટિટ્યૂટ ઓફ આર્બિટ્રેટર્સ તરફથી ચલાવવામાં આવે છે અને વૈકલ્પિક રીતે કાનૂની કાર્યવાહી જેમ છે જેમાં કોર્ટ અથવા લીઝહોલ્ડર્સ વેલ્યુએશન ટ્રાઈબ્યૂનલ સામેલ છે. આ પસંદગીમાં રજિસ્ટ્રેશન ખર્ચ #58.75 (પાઉન્ડ) સાથે જોડાયેલ છે.
3. કાઉન્સિલના ભારૂત તરીકે અથવા લીઝહોલ્ડર તરીકે, તમારી ફરિયાદ ઓમ્બડ્સમેન પાસે લઈ જતાં પહેલાં, કદાચ તમે ચાહતાં હો કે કોર્પોરેટ કમ્પ્લેન્ટ્સ ટીમ તપાસે.

જ્યારે અમે તમને કમ્પ્લેન્ટ્સ પેનલના નિર્ણયનું શું પરિણામ આવ્યું તે જણાવીશું ત્યારે આ બધી પસંદગીઓ વિષે અમે તમને વધુ વિગતો આપીશું.

આ પત્રિકામાં જણાવેલી સેવાઓની વિગતો વિષે જો તમારે કોઈપણ વિચારો અથવા સવાલો હોય તો, મહેરબાની કરી અમારા કસ્ટમર સર્વિસીઝ ઓફિસરને આ નંબર પર સંપર્ક સાધો: **020 8583 3726** અથવા **020 8583 3727**.

શું તમને વધુ મદદની જરૂર છે?

જો તમને આ પત્રિકાની નકલ ગુજરાતી ભાષામાં, મોટા અક્ષરમાં છાપેલી, બ્રેલ (અંધલિપિ) અથવા ઓડિયો ટેપ પર રેકોર્ડ કરેલી જોઈતી હોય તો મહેરબાની કરી આ ટેલિફોન નંબર પર સંપર્ક સાધો: 020 8583 2299 અથવા મિનિકોમ: 020 8583 3122.