

ਹੰਸਲੋ ਹੋਮਜ਼ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

How to complain about Hounslow Homes Services - Panjabi

ਹੰਸਲੋ ਹੋਮਜ਼ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਦਾ ਬਿਆਨ:

“ਰਿਹਾਇਸ਼ ਦੀਆਂ ਬਹੁਤ ਵਧੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣੀਆਂ ਅਤੇ ਤਕੜੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ
ਵਿਕਾਸ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ।”

ਹੰਸਲੋ ਹੋਮਜ਼ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਹੰਸਲੋ ਹੋਮਜ਼ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਲਈ ਬਚਨਵੱਧ
ਹਨ। ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕਈ ਬਾਰ ਅਸੀਂ ਗਲਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਗਲਤੀ ਕਰਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ
ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ, ਤਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਗਲਤੀ ਠੀਕ ਕਰ ਸਕੀਏ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ, ਸਾਡੇ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਜਾਂ ਠੇਕੇਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ
ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਤਸੱਲੀ ਮੁਤਾਬਿਕ ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਮਲੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ
ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਮੁਤਾਬਿਕ ਚੱਲੋ।

ਪਹਿਲੀ ਸਟੇਜ

ਸਾਡੇ ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਅਫਸਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।

ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਟੈਲੀਫੋਨ: 020 8583 3737

ਖਤ:

Call Centre Complaints Team
Hounslow Homes
Ashmead Road
Feltham, Middlesex
TW14 9NN

ਈਮੇਲ: complaints.team@hounslowhomes.org.uk

ਕੰਪਲੇਂਟ ਫਾਰਮ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫਾਰਮ)

ਇਹ ਫਾਰਮ ਸਾਡੇ ਰਿਸੋਪਸ਼ਨਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਮਦਦ ਲੈ ਕੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਭਰ
ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਇੰਟਰਨੈੱਟ: ਸਾਡੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦਾ ਪਤਾ ਇਹ ਹੈ: www.hounslowhomes.org.uk

ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਅਫਸਰ ਸੇਵਾ ਲਈ ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਮੈਨੇਜਰ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿਲਵਾਉਣਗੇ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਸੀਦ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਖਤ ਲਿਖ ਕੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਕਦੋਂ
ਦੇਵਾਂਗੇ। ਅਜਿਹਾ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ 2 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਵਿਚ ਵਿਚ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੋਂ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਿਰਫ਼ 10 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਲੋਕ ਸਰਵਿਸ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਖਤ ਮਿਲਣ ਮਗਰੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
ਨੂੰ ਅੱਗਲੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਲੈ ਜਾਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਦੁਸਰੀ ਸਟੇਜ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਅਫਸਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਆਜ਼ਾਦ ਰੂਪ ਵਿਚ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨਗੇ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਅਫਸਰਾਂ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਟੈਲੀਫੋਨ: 020 8583 3726 ਜਾਂ 020 8583 3727

ਖਤ:

Customer Services Office
Hounslow Homes
St. Catherine's House
2 Hanworth Road
Feltham, Middlesex
TW13 5AB

ਈਮੇਲ:

complaints.team@hounslowhomes.org.uk

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਣ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਮੈਨੇਜਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਸਟੇਜ 'ਤੇ ਜਵਾਬ ਨਾ ਦੇਣ, ਤਾਂ ਮਾਮਲੇ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਯਕੀਨ ਦਿਵਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਅਫਸਰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੂਜੀ ਸਟੇਜ 'ਤੇ ਪੁਚਾ ਦੇਣਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਗੇ।

ਜਦੋਂ ਦੂਜੀ ਸਟੇਜ ਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਖਤ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਦੇ ਜਵਾਬ ਮਿਲੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੇ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਵਿਚ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੋਂ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਿਰਫ਼ 10 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਲੋਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਖਤ ਮਿਲਣ ਮਗਰੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗਲੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਲੈ ਜਾਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਤੀਜੀ ਸਟੇਜ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੂਜੀ ਸਟੇਜ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਤੋਂ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਅਫਸਰਾਂ ਨੂੰ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡਾ ਕੇਸ ਕੰਪਲੇਟਸ ਪੈਨਲ ਕੋਲ ਭੇਜਣ। ਕੰਪਲੇਟਸ ਪੈਨਲ ਵਿਚ ਹੰਸਲੋ ਹੋਮਜ਼ ਬੋਰਡ ਮੈਂਬਰ ਅਤੇ ਹੰਸਲੋ ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਦੂਜੀ ਸਟੇਜ ਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਪੂਰੀ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਤੀਜੀ ਸਟੇਜ ਵਿਚ ਕਿਵੇਂ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਮਾਮਲਾ ਤੀਜੀ ਸਟੇਜ 'ਤੇ ਲੈ ਕੇ ਜਾਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਲੇਟਸ ਪੈਨਲ ਦੁਆਰਾ ਕਦੋਂ ਸੁਣੀ ਜਾਏਗੀ ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ 6 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਵਿਚ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਚੌਥੀ ਸਟੇਜ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਿੰਨਾਂ ਸਟੇਜਾਂ ਤੋਂ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

1. ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੋਕਲ ਕਮਿਸ਼ਨ ਫਾਰ ਐਡਮਿਨਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ (ਓਮਬੱਡਜ਼ਮੈਨ) ਕੋਲ ਪਹੁੰਚਾਓ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੈ: Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: 020 7217 4621 ਹੈ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਓਦੋਂ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਸੁਣਨਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਤੁਸੀਂ ਉਪਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਤਿੰਨ ਸਟੇਜਾਂ ਵਿਚੋਂ ਨਾ ਗੁਜਰੇ ਹੋਵੋ।

2. ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਲੀਜ਼ਹੋਲਡਰ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਲੀਜ਼ਹੋਲਡਰਜ਼ ਡਿਸਪਿਊਟ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਸਕੀਮ' ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਸਾਲਸੀ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਕੀਮ ਹੈ, ਜੋ 'ਚਾਰਟਡ ਇੰਸਟੀਚਿਊਟ ਆਫ਼ ਆਰਬਿਟ੍ਰੇਜ਼' ਦੁਆਰਾ ਚਲਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਅਦਾਲਤਾਂ ਜਾਂ 'ਲੀਜ਼ਹੋਲਡਰਜ਼ ਵੈਲੂਏਸ਼ਨ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ' ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਲਾਗਤ 58 ਪੈਂਡ 75 ਪੈਂਸ ਹੈ।
3. ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਜਾਂ ਲੀਜ਼ਹੋਲਡਰ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਓਮਬੱਡਜ਼ਮੈਨ ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ 'ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਟੀਮ' ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੋ।

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਪੈਨਲ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਚੋਣਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪਰਚੇ ਵਿਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛਣੇ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਅਫ਼ਸਰਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ: 020 8583 3726 ਜਾਂ 0208 583 3727

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪਰਚੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਆਪਣੀ ਬੋਲੀ ਵਿਚ, ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ, ਬਰੇਲ ਜਾਂ ਸੁਨਣ ਵਾਲੀ ਟੇਪ 'ਤੇ ਲੈਣੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ: 020 8583 2299 ਜਾਂ ਮਿਨੀਕਾਮ ਕਰੋ: 020 8583 3122