

آپ ہاؤنسلو ہومز سروسز کے بارے میں کیسے شکایات کر سکتے ہیں

ہاؤنسلو ہومز کا ”عزم“

”ہاؤسنگ سروسز کی بہترین فراہمی اور مقامی کمیونٹیوں کی کفالت کی بہتریوں کی حوصلہ افزائی کرنا“

آپ ہاؤنسلو ہومز سروسز کے بارے میں کیسے شکایات کر سکتے ہیں

ہاؤنسلو ہومز کی جانب سے ہم نے اس بات کا عہد/عزم کر رکھا ہے کہ ہم اپنے کرم فرماؤں/صارفین کو اعلیٰ معیار کی سروسز مہیا کریں۔ ہم اس بات کو جانتے ہیں کہ بعض اوقات ایسا نہیں ہو پاتا یا کچھ غلط ہو جاتا ہے، اور اگر ایسا ہو تو ہم چاہیں گے کہ آپ ہمیں اس کے بارے میں بتائیں، تاکہ ہم اُسے درست کر سکیں۔

اگر آپ ہماری، یا ہمارے پارٹنروں یا کنٹریکٹروں کی سروسز سے خوش نہیں ہیں، اور سروسز مہیا کرنے والا ذمہ دار عملہ آپ کی تسلی کے مطابق معاملے کو سنوار نہیں سکا، تو اُس صورت میں براہ کرم شکایتوں کے طریقہ کار کے مطابق عمل کریں۔

مرحلہ نمبر 1

ہمارے شکایات سننے والے عملے کو اپنا مسئلہ بیان کریں

آپ اُن سے اس طریقے سے رابطہ کر سکتے ہیں:

ٹیلیفون کے ذریعے: 020 8583 3737

خط و کتابت کے ذریعے:

Call Centre Complaints Team

Hounslow Homes

Ashmead Road, Feltham, Middlesex

TW14 9NN

کال سینٹر کمپلینٹس ٹیم

ہاؤنسلو ہومز

ایش میڈ

روڈ، فلتھم، ڈلیکس TW14 9NN

ای میل: complaints.team@hounslowhomes.org.uk

شکایات درج کرنے والا فارم:

یہ فارم آپ کو ریسپنشن (استقبالیے) سے مل سکتا ہے، یا آپ ہمارے عملے کے کسی فرد کو یہ فارم مکمل کرنے کیلئے کہہ سکتے ہیں۔

انٹرنیٹ: ہماری ویب سائٹ پر جائیں: www.hounslowhomes.org.uk

ہمارے شکایات سننے والے افسران، اُس سروس کے ذمہ دار/متعلقہ مینیجر کو آپ کی شکایت کا جواب دینے کیلئے مقرر کریں گے۔

ہم آپ کی طرف سے تمام شکایتوں کی وصولی تصدیق کریں گے، اور پھر ہم آپ کو خط لکھ کر بتائیں گے کہ کب تک آپ کو ہمارے جواب کی توقع کرنا ہوگی۔

عام طور پر آپ کی طرف سے شکایت وصول کر کے دو ہفتوں کے اندر اندر ہم ایسا کرتے ہیں۔
ہمارے ریکارڈ یہ ظاہر کرتے ہیں کہ ہمارے سروس مینیجر کی طرف سے خط وصول ہونے کے بعد صرف 10 فیصد کرم فرما/ صارفین ہی معاملے کو مزید آگے لے جانا چاہتے ہیں۔

مرحلہ نمبر 2

اگر آپ ہمارے جواب سے خوش نہیں ہوں گے، تو ہم آپ کو اپنے کسٹمر سروسز آفیسرز سے رابطہ کرنے کیلئے کہیں گے، جو آپ کی طرف سے خود مختارانہ طور پر معاملے کی تفتیش کریں گے۔

آپ ہمارے کسٹمر سروسز آفیسرز سے رابطہ کر سکتے ہیں:

ٹیلیفون کے ذریعے: 020 8583 3726 یا 020 8583 3727

خط و کتابت کے ذریعے:

Customer Services Office

Hounslow Homes

St Catherine's House, 2 Hanworth Road

Feltham, Middlesex

TW13 5AB

کسٹمر سروسز آفس

ہاؤنسلو ہومز

سینٹ کتھرینز ہاؤس، 2 ہینورٹھ روڈ

فلٹھم، مڈل سیکس

TW13 5AB

ای میل: complaints.team@hounslowhomes.org.uk

اگر کسی وجہ سے ہمارے مینیجر آپ کی شکایت کے متعلق مرحلہ نمبر 1 کے حوالے سے آپ کو کوئی جواب نہ دے سکیں، تو سمجھیں کہ آپ کا معاملہ زیر غور ہے، ہمارے کسٹمر سروسز آفیسرز اسے خود بخود مرحلہ نمبر 2 میں منتقل کر دیں گے، اور پھر آپ کو بتائیں گے کہ کیس کی نوعیت کیا ہے۔

جب مرحلہ نمبر 2 کے تحت معاملے کی تفتیش کی جاتی ہے، تو پھر وہ آپ کو خط لکھ کر بتائیں گے کہ کب تک آپ ان کے جواب کی توقع کر سکتے ہیں۔
عام طور پر تفتیش شروع ہونے کے دو ہفتوں کے اندر اندر ہم ایسا کرتے ہیں۔

اس مرحلے کے بارے میں بھی ہمارے ریکارڈ یہ ظاہر کرتے ہیں کہ ہمارے سروس مینیجر کی طرف سے خط وصول ہونے کے بعد صرف 10 فیصد کرم فرما/ صارفین ہی معاملے کو مزید آگے لے جانا چاہتے ہیں۔

مرحلہ نمبر 3

ایسے موقعوں پر جب کرم فرما/ صارفین مرحلہ نمبر 2 کے نتائج سے مطمئن نہیں ہوتے ہیں، تو آپ کسٹمر سروسز آفیسرز سے کہہ سکتے ہیں کہ آپ کا کیس کمپلینٹس پینل (شکایات سننے والے ممبران) کے حوالے کر دیا جائے۔ اس کمپلینٹس پینل میں ہاؤنسلو ہومز کے بورڈ کے ممبران اور ہاؤنسلو کونسل کے نمائندے شامل ہوتے ہیں۔

جب مرحلہ نمبر 2 کے تحت تفتیش مکمل کر لی جاتی ہے، تو ہم بتاتے ہیں کہ اس معاملے کو مرحلہ نمبر 3 میں کیسے لے کر جانا ہے۔ اگر آپ ہمیں رجوع کرنے کیلئے کہیں گے، تب ہم آپ کو بتائیں گے کہ کب تک آپ کی شکایت کے بارے میں کمپلینٹس پینل میں غور کیا جائے گا، اور یہ عام طور پر ایسا ہر چھ ہفتوں کے بعد کیا جاتا ہے۔

مرحلہ نمبر 4

جب آپ ایک مرتبہ شکایتوں کے ان تین مراحل میں سے گزر جائیں گے، اور اگر آپ پھر بھی مطمئن نہ ہوں، تو آپ مندرجہ ذیل اقدامات کر سکتے ہیں:

1. آپ اپنی درخواست لوکل کمیشن فار ایڈمنسٹریشن (مقامی کمیشن برائے انتظامات) یعنی اومبڈز مین (شکایات سننے والا خود مختار سرکاری افسر) کو دے سکتے ہیں۔ اُن کا ایڈریس یہ ہے:
مل بینک ٹاور، مل بینک، لنڈن، Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP اور ٹیلیفون نمبر 020 7217 4621 ہے، وہ عام طور پر آپ کی شکایت کی تفتیش اُس وقت تک نہیں کرتے، جب تک کہ آپ کی شکایت اُن تینوں مرحلوں میں سے نہ گزر جائے، جن کا ہم نے ذکر کیا ہے۔
2. اگر آپ لیز ہولڈر (پٹے دار) ہیں، تو آپ اپنی شکایت، لیز ہولڈرز ڈیسپوٹ ریزولوشن سکیم (لیز ہولڈروں کے جھگڑوں کو سلجھانے والی سکیم) کے حوالے کر سکتے ہیں۔ یہ ثالثی (پنچایت) کی سکیم ہے، جو کہ چارٹیڈ انسٹیٹیوٹ آف آر بیٹریٹرز کی طرف سے چلائی جاتی ہے، اور یہ ایک قانونی کارروائی ہے، جو کہ کورٹز (عدالتوں) یا لیز ہولڈرز ویلیوشن ٹرابینل کا متبادل ہے۔ اور اس حق انتخاب کے ساتھ رجسٹریشن فیس £ 58.75 بھی منسلک ہے۔
3. کونسل کے مکان میں کرایہ دار یا لیز ہولڈر ہونے کی حیثیت سے، ہو سکتا ہے کہ آپ اپنی شکایت اومبڈز مین کو دینے سے پہلے کارپوریٹ کمپلینٹس ٹیم کو غور کرنے کیلئے دینا چاہیں۔

جب ہم کمپلینٹس پینل کے فیصلے کے بارے میں آپ کو آگاہ کریں گے، تو اُس وقت ہم آپ کو مزید حق انتخاب کے بارے میں بتائیں گے۔

اگر آپ کو اس بیان کردہ سروس کے بارے میں لیفٹ سے متعلقہ اپنے خیالات کا اظہار کرنا یا کوئی سوالات پوچھنے ہیں، تو براہ کرم کسٹمر سروسز آفیسرز کو ان ٹیلیفون نمبروں: 020 8583 3726 یا 020 8583 3727 پر رابطہ کریں۔

کیا آپ کو مزید مدد کی ضرورت ہے؟

اگر آپ کو اس لیفٹ کی ایک کاپی (نقل) اُردو زبان میں، بڑے حروف، بریل (ناہینالوگوں کیلئے ابھری ہوئی لکھائی) یا آڈیو ٹیپ (آواز کی صورت میں ٹیپ) پر درکار ہے، تو براہ کرم فون: 020 8583 2299 یا منی کوم: 020 8583 3122 پر رابطہ کریں۔

