

Vietnamese

Hài lòng và Khiếu nại

Phương châm Phục vụ Khách hàng của chúng tôi

Chúng tôi hướng tới mục tiêu thực hiện dịch vụ khách hàng tuyệt vời bằng cách đặt khách hàng của chúng tôi ở vị trí trung tâm của mọi việc chúng tôi làm và hướng tới những nhu cầu đa dạng của các cộng đồng mà họ đại diện.

- Nhân viên của chúng tôi sẽ chào đón và đối xử tôn trọng với khách hàng ở mọi lúc.
- Chúng tôi sẽ sử dụng tiếng Anh đơn giản và cung cấp phiên dịch và biên dịch nếu có yêu cầu, và sẽ tới thăm tận nhà bất kỳ cư dân nào nếu họ không thể sử dụng văn phòng của chúng tôi do tuổi tác hoặc tàn tật.
- Nhân viên của chúng tôi sẽ hỗ trợ và cung cấp những thông tin chính xác và trung thực nhất, nhằm đạt sự hiểu biết chính xác ngay từ đầu.

- Chúng tôi sẽ tư vấn và tham khảo khách hàng trong việc đưa ra quyết định nhằm cải thiện dịch vụ của mình cho tất cả mọi người.
- Chúng tôi sẽ xuất bản các tiêu chuẩn dịch vụ và cho quý vị biết chúng tôi thực hiện từng tiêu chuẩn ấy như thế nào.

Để thêm thông tin về các Tiêu chuẩn Dịch vụ hãy xem bất kỳ Văn phòng Khu dân cư trực tuyến nào tại địa chỉ www.hackneyhomes.org.uk.

Mục tiêu của chúng tôi

Nhằm cung cấp những dịch vụ nhà ở tuyệt vời, có trách nhiệm với những căn nhà và khu nhà phù hợp. Để giúp cư dân sống cuộc sống khỏe mạnh trong các cộng đồng an toàn và bền vững.

Giá trị của chúng tôi

- Chúng tôi đặt khách hàng lên hàng đầu
- Chúng tôi đối xử với mọi người bằng sự công bằng và tôn trọng đúng mực
- Chúng tôi tham khảo và trao quyền cho cư dân để cải thiện dịch vụ của chúng tôi
- Chúng tôi có khả năng và sử dụng có hiệu quả tốt nhất các nguồn lực

- Chúng tôi tuân thủ sự công bằng và hoan nghênh sự đa dạng
- Chúng tôi trung thực, đáng tin và cởi mở
- Chúng tôi đánh giá cao việc phát triển và trao quyền cho nhân viên, nhằm phát huy tiềm năng của họ
- Chúng tôi hoạt động cùng Hội đồng Hackney và các đối tác của chúng tôi
- Chúng tôi tích cực, có trách nhiệm và nỗ lực để đạt tới sự hoàn hảo
- Chúng tôi lắng nghe, học hỏi và cải thiện việc tổ chức

Tại Hackney Homes, chúng tôi muốn cung cấp cho quý vị dịch vụ tốt nhất. Do vậy điều rất quan trọng với chúng tôi là biết mình đang thực hiện như thế nào.

Vì chúng tôi cung cấp hàng trăm dịch vụ cho hàng nghìn con người, đôi khi có những việc có thể sai. Nếu có vấn đề, chúng tôi cần quý vị cho chúng tôi biết do vậy chúng tôi có thể điều tra và sửa lại, hoặc quý vị có thể muốn gợi ý một cách thức nào đó để cải thiện việc đó. Chúng tôi muốn học từ bất kỳ sai sót nào để có thể cung cấp dịch vụ tốt hơn trong tương lai.

Chúng tôi thường đánh giá những khu vực nơi chúng tôi nhận được nhiều khiếu nại và thảo luận với khách hàng của mình những cách chúng tôi có thể thay đổi cách cung cấp dịch vụ.

Cuốn sách này giải thích cách khen ngợi ai đó làm tốt và cách tốt nhất để cho chúng tôi biết về một vấn đề.

Hài lòng

Chúng tôi muốn quý vị cho chúng tôi biết khi quý vị hài lòng về những gì chúng tôi đã làm.

Sự hài lòng chỉ ra những hoạt động tốt mà chúng tôi có thể sử dụng trong những lĩnh vực dịch vụ khác. Nhân viên của chúng tôi cũng muốn được nghe rằng họ làm việc tốt.

Nếu quý vị muốn khen ngợi một dịch vụ hoặc một nhân viên nào đó, hãy hoàn chỉnh và gửi lại bảng mẫu kèm theo đây và chúng tôi sẽ bảo đảm rằng lời khen của quý vị được chuyển tới nhân viên liên quan hoặc người phụ trách dịch vụ.

Khiếu nại

Chúng tôi hiểu rằng quý vị sẽ không hài lòng nếu chúng tôi:

- Không làm điều mà chúng tôi nên làm
- Làm điều gì đó mà chúng tôi lẽ ra không nên làm
- Đã đồng ý làm điều gì đó nhưng sau đó lại có hành động chậm trễ

Bạn có thể trông đợi gì từ chúng tôi

Chúng tôi sẽ:

- Xem xét khiếu nại của quý vị một cách nghiêm túc
- Điều tra khiếu nại của quý vị kỹ lưỡng, nhanh chóng và công bằng
- Cung cấp cho quý vị tên và số điện thoại của nhân viên sẽ giải quyết khiếu nại của bạn
- Cho quý vị biết việc điều tra sẽ diễn ra trong bao lâu
- Giữ bí mật bất kỳ thông tin nào quý vị cung cấp cho chúng tôi
- Xin lỗi nếu chúng tôi đã làm điều gì đó sai và cho quý vị biết chúng tôi sẽ làm gì để sửa sai

Hackney Homes luôn nhằm tới mục tiêu giải quyết các khiếu nại của quý vị, tuy nhiên nếu chúng tôi không thể làm những gì quý vị yêu cầu, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị lý do vì sao.

Cho chúng tôi biết chúng tôi có thể giúp đỡ như thế nào

Chúng tôi muốn việc cho chúng tôi biết nếu chúng tôi có thể giúp quý vị trở nên dễ dàng.

Quý vị có thể cho chúng tôi biết về một vấn đề bằng cách:

- **Sử dụng mẫu đơn kèm theo trong cuốn sách này**
- Gửi cho chúng tôi một bức thư tới địa chỉ:
Housing Complaints Team
136-142 Lower Clapton Road
London E5 0QD

Thêm vào đó, quý vị có thể đưa Đơn Khiếu nại (Complaints Form) tới Văn phòng Khu dân cư địa phương của bạn

- Điện thoại cho chúng tôi theo số 020 8356 5022
- Gửi fax cho chúng tôi theo số 020 8356 5091
- Gửi e-mail cho chúng tôi theo địa chỉ:
housing.complaints@hackneyhomes.org.uk
- Hoàn chỉnh đơn khiếu nại trực tuyến tại:
www.hackneyhomes.org.uk

Nếu quý vị cần bất kỳ sự hỗ trợ nào xin hãy hỏi nhân viên của chúng tôi.

Quý vị cũng có thể muốn nhờ sự hỗ trợ từ Ủy viên hội đồng địa phương của quý vị, một tổ chức tình nguyện hoặc một người bạn hay người họ hàng của mình. Quý vị có thể nhận một danh sách tên của các Ủy viên hội đồng và thời gian tiếp xúc từ tổng đài của Hội đồng số 020 8356 3000 hoặc từ trang web của các Hội đồng tại www.hackney.gov.uk

Tờ rơi này có sẵn bằng chữ nổi Braille, in chữ khổ lớn, trên băng tiếng và đĩa máy tính. Nó cũng có bằng các ngôn ngữ khác nếu quý vị yêu cầu, chúng tôi đã liệt kê các thứ tiếng này tại trang 11.

Quy trình 3 Bước

Giai đoạn 1

Khiếu nại của quý vị sẽ được điều tra bởi lĩnh vực dịch vụ thích hợp nhất để giải quyết vấn đề.

Chúng tôi sẽ viết cho quý vị trong vòng 3 ngày làm việc để báo cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị.

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết ai sẽ xử lý khiếu nại của quý vị và ngày mà quý vị có thể nhận được câu trả lời.

Chúng tôi nhắm tới mục tiêu là cung cấp cho quý vị đáp ứng đầy đủ trong vòng 15 ngày làm việc. Nếu có lý do khiến việc này không thực hiện được chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị và hẹn phúc đáp lại cho quý vị vào một ngày khác.

Giai đoạn 2

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả của Giai đoạn 1, quý vị có thể tiếp tục nêu vấn đề. Tại Giai đoạn 2 khiếu nại của quý vị sẽ được điều tra bởi Nhân viên phụ trách Khiếu nại Chính (Principal Complaints Officer) từ Nhóm phụ trách Khiếu nại Nhà ở Hackney Homes. Chúng tôi sẽ đưa các chi tiết làm thế nào để thực hiện điều này trong đáp ứng ở Giai đoạn 1 của quý vị.

Chúng tôi sẽ viết cho quý vị trong vòng 3 ngày làm việc để quý vị biết chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị.

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết ai sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị và ngày quý vị có thể nhận được phúc đáp.

Chúng tôi nhắm tới mục tiêu là cung cấp cho quý vị đáp ứng đầy đủ trong vòng 15 ngày làm việc. Nếu có lý do khiến việc này không thực hiện được chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị và hẹn phúc đáp lại cho quý vị vào một ngày khác.

Giai đoạn 3

Nếu quý vị vẫn chưa hài lòng sau điều tra ở Giai đoạn 2 thì có thể yêu cầu xem xét khiếu nại của mình bởi Nhóm phụ trách Khiếu nại và Tiêu chuẩn (Standards and Complaints Team), nhóm này là một phần của Dịch vụ Công ty & Khách hàng (Customer & Corporate Service) tại Hội đồng Hackney, nơi sẽ tiếp tục có một đánh giá độc lập. Chúng tôi sẽ nêu các chi tiết cần làm gì trong phúc đáp của Giai đoạn 2.

Họ sẽ thông báo nhận được khiếu nại của bạn trong vòng 3 ngày làm việc.

Họ sẽ cho quý vị biết ai là người xử lý khiếu nại và ngày mà quý vị có thể nhận được phúc đáp.

Họ nhắm tới mục tiêu cung cấp cho bạn một phúc đáp đầy đủ trong vòng 20 ngày làm việc.

Có một số lĩnh vực dịch vụ có thể nằm ngoài trách nhiệm của Chính sách Khiếu nại của chúng tôi. Đó có thể là những tranh chấp về vé đỗ xe, đăng ký quy hoạch và đơn xin Phúc lợi Nhà ở.

Thêm vào đó một số lĩnh vực dịch vụ có thể có những dịch vụ trọng tài hoặc hoà giải có thể có một số điểm chung với Thủ tục Khiếu nại này.

Nhân viên Thanh tra

Thanh tra của Chính quyền Địa phương (Local Government Ombudsman) là một ngành độc lập của quốc gia điều tra những khiếu nại với các Hội đồng và công ty như Hackney Homes. Quý vị có thể khiếu nại tới nhân viên thanh tra vào bất cứ lúc nào. Tuy nhiên khiếu nại của quý vị có thể được gửi lại cho chúng tôi nếu vẫn chưa thông qua thủ tục khiếu nại của chúng tôi.

Quý vị có thể liên hệ với nhân viên Thanh tra của Chính quyền Địa phương tại:

Local Government Ombudsman
Millbank Tower
Millbank
London SW1P 4QP

Điện thoại: 020 7217 4620
Trang Web: www.lgo.org.uk

VỀ CUỐN SÁCH NÀY

Cuốn sách này cho quý vị biết làm thế nào có thể khiếu nại về những dịch vụ của chúng tôi. Nếu quý vị muốn nói với ai đó bằng ngôn ngữ của mình, hãy đánh dấu vào ô vuông ở trong đơn và gửi lại Freepost tới Nhóm phụ trách Khiếu nại của Hackney Homes trong phong bì kèm theo đây.

Nếu quý vị không thể viết khiếu nại của mình bằng tiếng Anh chúng tôi có thể thu xếp để dịch đơn đó cho quý vị.