

Giới thiệu

Tại Hackney Homes, chúng tôi muốn cung cấp cho quý vị dịch vụ tốt nhất có thể. Vì thế điều rất quan trọng đối với chúng tôi là biết mình làm có tốt không. Vì chúng tôi cung cấp hàng trăm dịch vụ cho hàng ngàn người, nên sẽ có chuyện sai sót xảy ra.

Trong trường hợp đó, chúng tôi cần quý vị cho chúng tôi biết để chúng tôi có thể điều tra và sửa chữa, hoặc quý vị có thể đề nghị cách cải thiện. Chúng tôi muốn học từ lỗi lầm để chúng tôi có thể cung cấp một dịch vụ còn tốt hơn trong tương lai.

Chúng tôi thường xuyên xem xét những lĩnh vực mà chúng tôi nhận được nhiều khiếu nại và trao đổi với khách hàng của mình về cách chúng tôi có thể thay đổi cách thức phân phối dịch vụ của mình.

Tài liệu này giải thích cách khen ngợi một người vì công việc tiến hành tốt và cách tốt nhất để thông báo cho chúng tôi biết về một vấn đề nào đó.



Cam kết của chúng tôi

Chúng tôi nhắm đến mục tiêu mang lại dịch vụ khách hàng xuất sắc bằng cách đặt khách hàng của mình vào trọng tâm của mọi công việc mình tiến hành và bằng cách đáp ứng các nhu cầu đa dạng của họ.

Các tiêu chuẩn dịch vụ của chúng tôi..

- Chúng tôi sẽ hồi đáp tất cả khiếu nại trong vòng tối đa 15 ngày làm việc.

Quý vị có thể mong chờ gì ở chúng tôi

Chúng tôi sẽ:

- Cân nhắc nghiêm túc khiếu nại của quý vị
- Điều tra đầy đủ, nhanh chóng và công bằng đơn khiếu nại của quý vị
- Cung cấp cho quý vị tên và số điện thoại của viên chức sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị
- Cho quý vị biết thời gian tiến hành điều tra
- Bảo mật bất kỳ thông tin nào quý vị cung cấp cho chúng tôi
- Xin lỗi nếu chúng tôi làm sai và thông báo cho quý vị biết chúng tôi sẽ làm gì để sửa sai.



Cách khiếu nại hoặc gửi lời khen

Có nhiều cách quý vị có thể liên hệ với chúng tôi để khiếu nại hoặc cho biết chúng tôi đã làm tốt việc gì.

- Quý vị có thể sử dụng mẫu đơn này và bao thư kèm theo tài liệu
- Quý vị có thể trao đổi với một nhân viên tại Văn Phòng Khu Phố tại địa phương của mình
- Quý vị có thể gọi điện cho chúng tôi qua số **020 8356 5022** nếu quý vị cần trợ giúp về cách điền mẫu đơn này
- Quý vị có thể fax cho chúng tôi qua số **020 8356 5091**
- Quý vị có thể gửi thư điện tử đến **housing.complaints@hackneyhomes.org.uk**
- Quý vị có thể điền mẫu đơn khiếu nại trực tuyến tại **www.hackneyhomes.org.uk**
- Nếu quý vị gặp khó khăn về thính giác, quý vị có thể gọi điện thoại số minicom của chúng tôi **020 8356 2813** hoặc **18001 02083 565022** để sử dụng dịch vụ Tynetalk
- Quý vị có thể gửi thư đến:
Complaints Team
Hackney Homes
136-142 Lower Clapton Road
London, E5 0QD

Quý vị cũng có thể yêu cầu sự trợ giúp của Hội Đồng Viên tại địa phương quý vị, một cơ quan tình nguyện hoặc một người bạn hay thân nhân. Quý vị có thể lấy danh sách tên các Hội Đồng Viên và thời gian tiếp dân từ tổng đài của Hội Đồng số 020 8356 3000 hoặc từ trang web của Hội Đồng www.hackney.gov.uk



Thủ Tục Khiếu Nại 3 Bước

Bước 1

Đơn khiếu nại của quý vị sẽ được điều tra theo khu vực dịch vụ được xác định phù hợp nhất để giải quyết vấn đề.

Chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 3 ngày làm việc. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết ai sẽ là người giải quyết đơn khiếu nại của quý vị và ngày quý vị có thể nhận được hồi đáp.

Chúng tôi cố gắng cung cấp phản hồi đầy đủ cho quý vị trong vòng 15 ngày. Nếu có bất kỳ lý do nào khiến việc này là không thể chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị và thông báo cho quý vị ngày có phản hồi mới của chúng tôi.

Bước 2

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả ở Bước 1, quý vị có thể đi xa hơn. Ở Bước 2 đơn khiếu nại của quý vị sẽ được Viên Chức Chính Phụ Trách Khiếu Nại thuộc Nhóm Phụ Trách Khiếu Nại Nhà Ở của Hackney Homes điều tra. Chúng tôi sẽ đưa chi tiết về cách thực hiện việc này trong phản hồi ở Bước 1.

Chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 3 ngày làm việc. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết ai sẽ là người giải quyết đơn khiếu nại của quý vị và ngày quý vị có thể nhận được hồi đáp.

Chúng tôi cố gắng cung cấp phản hồi đầy đủ cho quý vị trong vòng 15 ngày. Nếu có bất kỳ lý do nào khiến việc này là không thể chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị và thông báo cho quý vị ngày có phản hồi mới của chúng tôi.



Bước 3

Nếu quý vị vẫn không hài lòng sau cuộc điều tra ở Giai Đoạn 2 quý vị có thể yêu cầu đơn khiếu nại của mình được xem xét bởi Nhóm Phụ Trách Tiêu Chuẩn và Khiếu Nại thuộc Dịch Vụ Khách Hàng & Công Ty tại Hội Đồng Hackney, là nhóm sẽ tiến hành một cuộc phỏng vấn độc lập Chúng tôi sẽ đưa chi tiết về cách thực hiện việc này trong phản hồi ở Bước 2.

Họ sẽ thông báo về việc nhận được đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 3 ngày làm việc.

Họ sẽ thông báo cho quý vị biết ai sẽ là người giải quyết đơn khiếu nại của quý vị và ngày quý vị có thể nhận được hồi đáp. Họ cố gắng cung cấp phản hồi đầy đủ cho quý vị trong vòng 20 ngày làm việc.

Có vài phạm vi dịch vụ có thể nằm ngoài trách nhiệm về Chính Sách Khiếu Nại của chúng tôi. Những phạm vi này gồm có tranh chấp vé đậu xe, kháng nghị áp dụng quy hoạch, kháng nghị về Phúc Lợi Nhà Ở và các vấn đề Thiểu Tính Pháp Lý.

Ngoài ra một số khu vực dịch vụ có thể điều hành các dịch vụ trọng tài hoặc hòa giải của riêng mình mà có thể có quan hệ đến một phần của Thủ Tục Khiếu Nại.

Nhân viên thanh tra

Thanh Tra của Chính Quyền Địa Phương là một dịch vụ quốc gia độc lập có nhiệm vụ điều tra đơn khiếu nại về Hội Đồng và các công ty như Hackney Homes. Quý vị có thể khiếu nại đến nhân viên thanh tra vào bất kỳ lúc nào. Tuy nhiên, đơn khiếu nại của quý vị có thể được chuyển lại cho chúng tôi nếu nó chưa qua thủ tục khiếu nại của chúng tôi.

Quý vị có thể liên hệ Thanh Tra của Chính Phủ Địa Phương tại:

Local Government Ombudsman
PO Box 4771
Coventry
CV4 0EH
ĐT: 0845 602 1983
Fax: 024 7682 0001
Thư điện tử: advice@lgo.org.uk
Trang web: www.lgo.org.uk

Các Văn Phòng Nhà Ở Khu Phố ở địa phương của quý vị

Homerton Neighbourhood Office (Văn Phòng Khu Phố Homerton)
92 Well Street, London, E9 7JA
Tel: 020 8356 7800

Queensbridge and De Beauvoir Neighbourhood Office
(Văn Phòng Khu Phố Queensbridge và De Beauvoir)
31 De Beauvoir Road, London, N1 5SJ
Tel: 020 8356 6600

North East Neighbourhood Office (Văn Phòng Khu Phố North East)
Clock House, 149 Stamford Hill,
London, N16 5LG
Tel: 020 8356 6500

North West Neighbourhood Office (Văn Phòng Khu Phố North West)
Stoke Newington Municipal Building
Stoke Newington Church Street
London, N16 OJR
Tel: 020 8356 6100

Shoreditch Neighbourhood Office (Văn Phòng Khu Phố Shoreditch)
1 Crompton Street, Bletchley Court
London, N1 7PT
ĐT: 020 8356 6705



Các Văn Phòng Quản Lý Người Thuê Nhà

Arden TMO

16A Malcolm House,
Arden Estate
Shoreditch
London N1 6PN
ĐT: 020 7739 7075

Clapton Park TMO

The Housing Office
4A Gilpin Square
London E5 0HL
ĐT: 020 8356 6300

Cranston South Estate TMO

13 Daniell House
Cranston Estate
London N1 5EH
ĐT: 020 7684 6873

Downs Estate TMO

5 Kingsdown House
Amhurst Road
London E8 2AS
ĐT: 020 7923 9053

Lordship South TMO

14 Lordship Grove
London N16 OQA
ĐT: 020 8211 8363

Suffolk Estate TMO

The Housing Office
Welshpool Street
London E8 4PF
ĐT: 020 7923 3774

Tower TMO

Grange Court
355 Queensbridge Rd
London E8 3JB
ĐT: 020 7254 8314

Wenlock Barn TMO

Wenlock Barn
Shoreditch
London, N17NX
ĐT: 0207 253 2371

Wick Village TMO

Anchor House
25 Meadow Close
Wick Village
London E9 5NZ
ĐT: 020 8533 4311

Wyke Estate TMO

Estate Office
10 Wick Road
London E9 5AZ
ĐT: 020 8533 6077

Quý vị cũng có thể truy cập thông tin qua trang web của chúng tôi tại
www.hackneyhomes.org.uk



This leaflet provides you with information about how to make a compliment or complaint about a Hackney Homes service. If you would like a translation of this document please call the Housing Contact Centre on 020 8356 3691 or tick the appropriate box and return this form to the freepost address below.

Bengali

কিভাবে আপনি হ্যাকনি হোমস এর সেবা সম্পর্কে সুনাম করবেন অথবা অভিযোগ করবেন সে বিষয়ে এই প্রচারপত্রটিতে তথ্য রয়েছে। যদি আপনি এই দলিলটির অনুবাদ চান, তাহলে অনুগ্রহ করে হাউজিং কন্টাক্ট সেন্টারে 020 8356 3691 নম্বরে কল করুন অথবা উপযুক্ত বাক্সে টিক দিন এবং নিচের ফ্রী পোস্ট (ডাক টিকেট লাগবে না) ঠিকানায় এই ফরমটি ফেরত পাঠান।

Somali

Warqaddani waxay ku siineysaa macluumaad ku saabsan sida loo sameeyo cabashooyinka ama cabashada la xiriirto adeegyada Hackney Homes. haddii aad jeclaan laheyd dokumeentigan oo tarjuman fadlan ka wac Xarunta Xiriirka Gureynta (Housing Contact Centre) halkan 020 8356 3691 ama sax godka ku haboon kuna soo dir foomka cinwaanka hoose ee boostada bilaashka ah.

French

Ce feuillet vous donne des informations sur la façon de faire un compliment ou une réclamation à propos des services de Hackney Homes. Si vous désirez avoir la traduction de ce document appelez le Centre de contact Logements (Housing Contact Centre) au 020 8356 3691 ou bien cochez la case appropriée et renvoyez le coupon à l'adresse port payé ci-dessous.

Spanish

Este folleto le proporciona información sobre cómo realizar un cumplido o una queja sobre el servicio de Hackney Homes. Si desea una traducción de este documento, llame al Centro de Contacto de Vivienda (Housing Contact Centre) al 020 3691 8356 o marque un tick en la casilla apropiada y reenvíenselo por freepost a la dirección que aparece abajo.

Kurdish

Ev belavok li ser ku hun çawa dikanin li ser xizmeteke Hackney Homes giyyeki bikin an ji pesinekê bidin agahiyê dide. Heke hun wergera ve nivîsê ya bi zimanê xwe dixwazin, ji kerema xwe telefon bikin bo Navenda Têkiliyên Xanî li 020 8356 3691 an ji qutîka minasib îşaret bikin û vê formê ji navnîşana posta bêperê ya jêrîn re bişînin.

Turkish

Bu broşür, bir Hackney Homes hizmeti hakkında nasıl şikayet veya övgüde bulunacağınız hakkında bilgi vermektedir. Bu dokümanın tercümesini istiyorsanız, lütfen 020 8356 3691 numaralı telefondan Konut İşleri İlişki Merkezi'yle ilişki kurun ya da uygun kutuyu işaretleyerek, bu formu aşağıdaki ücretsiz posta adresine gönderin.

Polish

Ta broszura omawia, w jaki sposób można złożyć zażalenie na usługi organizacji Hackney Homes lub jak wyrazić słowa uznania dla jej działań. Aby otrzymać tłumaczenie broszury na język polski prosimy zadzwonić na infolinię Housing Contact Centre pod numer 020 8356 3691 lub zaznaczyć odpowiednie pole i odesłać ten formularz bezpłatnie na adres podany poniżej.

Vietnamese

Tờ rơi này cung cấp cho quý vị những thông tin về cách thức tán thành hay phàn nàn về một dịch vụ Hackney Homes. Nếu quý vị muốn một bản dịch của tài liệu này xin hãy gọi tới Trung tâm Liên lạc Nhà ở (Housing Contact Centre) số 020 8356 3691 hoặc đánh dấu vào ô thích hợp và gửi lại mẫu này theo địa chỉ miễn phí dưới đây.

Urdu

یہ کتابچہ ہیکی ہومز کے بارے میں ستائش یا شکایت کے طریقے سے متعلق معلومات فراہم کرتا ہے۔ اگر آپ کو اس دستاویز کا ترجمہ چاہئے تو برائے مہربانی اقامت کاری رابطہ مرکز [Housing Contact Centre] کو 020 8356 3691 پر کال کریں۔ یا مناسب خانے پر صحیح کا نشان لگائیں اور اس فارم کو حسب ذیل مفت ڈاک بٹے پر واپس بھیج دیں۔

Chinese

本宣傳頁告知您如何就哈克尼住房中心 (Hackney Homes) 的服務表示贊許或投訴。如果您想要此文件的譯文，請撥打電話020 8356 3691給住房聯繫中心(Housing Contact Centre)，或者在相應的方框內打鉤，然後將此表回寄至下列免郵資地址。

If you would like this document in any of the following formats or in another language not listed above, please complete and send the form to the address below.

In large print

In Braille

On Disk

On audio tape

In another language, please state:

Name:

Address:

Tel:

Return to: Communications (Compliments and Complaints), FREEPOST RLTS-GHGU-UUTR, Hackney Homes, Christopher Addison House, 72 Wilton Way, London E8 1BJ

