

Giriş

Hackney Homes olarak size mümkün olan en kaliteli hizmeti vermek istiyoruz. Bu yüzden başarı düzeyimizi bilmemiz çok önemli. Binlerce insana yüzlerce hizmet sunduğumuz için bazı şeyleri bazen yanlış yapabiliriz.

Bir sorun olduğunda bunu bize söylemenizi istiyoruz. Böylece yanlışlıkları tespit edebilir ve bunları düzeltebiliriz. Belki de siz bize bunları nasıl düzelteceğimizi söyleyebilirsiniz. Yapılan her türlü hatadan ders çıkartmak istiyoruz. Çünkü gelecekte çok daha iyi hizmetler vermek niyetindeyiz.

Çok fazla şikâyet aldığımız alanları düzenli olarak gözden geçireceğiz ve verdiğimiz hizmetleri nasıl düzeltmemiz gerektiğini müşterilerimizle görüşeceğiz.

Bu broşür işini iyi yapan birini nasıl takdir edeceğinizi ve sorunları bize nasıl en etkili biçimde iletebileceğinizi açıklamaktadır.



Taahhüdümüz

Müşterilerimizi yaptığımız her şeyin merkezine koyarak ve onların birbirinden farklı ihtiyaçlarını dikkate alarak mükemmel bir müşteri hizmeti sunmak niyetindeyiz.

Servis standartlarımız...

- Tüm şikâyetlere 15 işgünü içerisinde tam olarak yanıt vereceğiz.

Bizden beklentileriniz neler olabilir

Yapacaklarımız:

- Şikâyetlerinizi ciddiye alacağız
- Şikâyetlerinizi tamamen, çabuk ve adil bir şekilde soruşturacağız
- Şikâyetinizle ilgilenecek görevlinin adını ve telefon numarasını size bildireceğiz
- Soruşturmanın ne kadar süreceğini size bildireceğiz
- Bize verdiğiniz her türlü bilgiyi gizli tutacağız
- Bir şeyi yanlış yapmışsak özür dileyeceğiz ve bu yanlışın düzeltilmesi için neler yapacağımızı size söyleyeceğiz



Şikâyetlerinizi ya da övgülerinizi nasıl iletceksiniz

Bir şikâyette bulunmak ya da iyi iş çıkardığımızı söylemek için bizimle birçok şekilde temas kurabilirsiniz.

- Bu broşürün ilişiginde bulunan formu ve zarfı kullanabilir
- Bölgenizdeki Semt Ofisinde (Neighbourhood Office) bir personelimize ulaşabilir
- Formu doldururken yardıma ihtiyaç duyarsanız **020 8356 5022** numaralı telefonda bizi arayabilir
- **020 8356 5091** numaralı telefonda bize faks gönderebilir
- Bize e-posta atabilir:
housing.complaints@hackneyhomes.org.uk
- Web sitemizde çevrimiçi şikâyette bulunabilir:
www.hackneyhomes.org.uk
- İşitme sorununuz varsa, yaz-konuş (Typetalk) hizmetinden yararlanmak için **020 8356 2813** ya da **18001 02083 565022** numaralı telefonlardan yazıfonumuzu (minicom) arayabilir ya da
- Aşağıdaki adrese posta gönderebilirsiniz:
Complaints Team
Hackney Homes
136-142 Lower Clapton Road
London, E5 0QD

Ayrıca bölgenizin Belediye Meclis Üyesinden, gönüllü bir kuruluştan ya da bir arkadaşınızdan da yardım isteyebilirsiniz. Belediye Meclis Üyelerinin adlarını ve görüş günlerini belirten bir listeyi Belediye çağrı merkezinden (020 8356 3000) ya da Belediyenin web sitesinden alabilirsiniz: www.hackney.gov.uk



3 Aşamalı Şikâyetler Prosedürü

1. Aşama

Şikâyetiniz mümkün olan en iyi çözümün bulunabilmesi için ilgili servis tarafından incelenecektir.

Şikâyetinizin bize ulaştığını 3 işgünü içinde size yazılı olarak bildireceğiz. Şikâyetinizle kimin ilgilendiğini ve tahmini olarak ne zaman yanıt verebileceğimizi size bildireceğiz.

15 iş günü içinde size tam bir yanıt vermek için elimizden geleni yapacağız. Bunun herhangi bir nedenle mümkün olmadığı durumlarda sizinle temas kuracağız ve yanıt vereceğimiz zamanı size bildireceğiz.

2. Aşama

1. Aşamanın sonucundan memnun olmazsanız konuyu sonraki aşamalara taşıyabilirsiniz. 2. Aşamada şikâyetiniz, Hackney Homes Konutları Şikâyet Biriminden bir Şikâyetler Şefi tarafından soruşturulacaktır. 1. Aşamada şikâyetinize yanıt verirken bu aşamayı nasıl işleteceğinizi size açıklayacağız.

Şikâyetinizin bize ulaştığını 3 işgünü içinde size yazılı olarak bildireceğiz. Şikâyetinizle kimin ilgilendiğini ve tahmini olarak ne zaman yanıt verebileceğimizi size bildireceğiz.

15 iş günü içinde size tam bir yanıt vermek için elimizden geleni yapacağız. Bunun herhangi bir nedenle mümkün olmadığı durumlarda sizinle temas kuracağız ve yanıt vereceğimiz zamanı size bildireceğiz.



3. Aşama

Eğer 2. Aşama incelemesinden sonra da sonuçtan yine memnun kalmazsanız, şikâyetinizin Hackney Belediyesi Müşteriler ve Ortaklar Servisinin bir parçası olan Standartlar ve Şikâyetler Birimi tarafından değerlendirilmesini isteyebilirsiniz. Bu birim şikâyetinizle ilgili bağımsız bir inceleme yapacaktır. 2. Aşamada şikâyetinize yanıt verirken bu aşamayı nasıl işleteceğinizi size açıklayacağız.

3 işgünü içinde şikâyetinizi aldığımızı teyit edeceğiz.

Birim şikâyetinizle kimin ilgilendiğini ve tahmini olarak ne zaman yanıt verileceğini size bildirecektir. 20 iş günü içinde size tam bir yanıt vermek için ellerinden geleni yapacaklardır.

Şikâyetler Politikamızın sorumluluk kapsamına girmeyen bazı servis alanları bulunmaktadır. Bunlar arasında araç parkı bileti anlaşmazlıkları, planlama uygulama itirazları, Konut Kira Yardımı itirazları ve Yasal Onarım İhtiyacı konuları bulunmaktadır.

Bunun dışında bazı hizmet alanları, Şikâyetler Prosedürü kapsamında uygulanabilecek kendilerine özgü hakemlik ya da arabuluculuk servislerine tabidir.

Şikâyet Denetçisi (Ombudsman)

Yerel Yönetim Şikâyet Denetçiliği ulusal ölçekte bağımsız bir servistir. Belediyelere ve Hackney Homes gibi şirketlere karşı yapılan şikâyetleri soruşturmaktadır. Şikâyetlerinizi istediğiniz zaman Şikâyet Denetçisine götürebilirsiniz. Ancak, eğer şikâyetler prosedürü aşamalarını işletmediyseniz, şikâyetiniz tekrar bize gönderilebilir.

Yerel Yönetimler Şikâyet Denetçisiyle aşağıdaki adres ve numaralardan temas kurabilirsiniz:

Local Government Ombudsman
PO Box 4771
Coventry
CV4 0EH
Tel: 0845 602 1983
Faks: 024 7682 0001
E-posta: advice@lgo.org.uk
Web sitesi: www.lgo.org.uk

Bölgenizdeki Semt Konut Ofisleri (Neighbourhood Housing Offices)

Homerton Neighbourhood Office (Homerton Semt Ofisi)
92 Well Street, London, E9 7JA
Tel: 020 8356 7800

Queensbridge and De Beauvoir Neighbourhood Office
(Queensbridge ve De Beauvoir Semt Ofisi)
31 De Beauvoir Road, London, N1 5SJ
Tel: 020 8356 6600

North East Neighbourhood Office (North East Semt Ofisi)
Clock House, 149 Stamford Hill,
London, N16 5LG
Tel: 020 8356 6500

North West Neighbourhood Office (North West Semt Ofisi)
Stoke Newington Municipal Building
Stoke Newington Church Street
London, N16 OJR
Tel: 020 8356 6100

Shoreditch Neighbourhood Office (Shoreditch Semt Ofisi)
1 Cropley Street, Bletchley Court
London, N1 7PT
Tel: 020 8356 6705

Kiracı Yönetim Ofisleri (Tenant Management Offices – TMO)

Arden TMO

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

Clapton Park TMO

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

Cranston South Estate TMO

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

Downs Estate TMO

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

Lordship South TMO

14 Lordship Grove
London N16 OQA
Tel: 020 8211 8363

Suffolk Estate TMO

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

Tower TMO

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

Wenlock Barn TMO

Wenlock Barn
Shoreditch
London, N17NX
Tel: 0207 253 2371

Wick Village TMO

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

Wyke Estate TMO

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

Ayrıca web sitemizden de bilgi alabilirsiniz:
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 ha.

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 giyiyeki 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 navnişana 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

