

Siz ve Southern Toplu Konut Grubu

Hizmetlerimizden haberdar olmanızı sağlamak



- Hizmet taahhütlerimiz
- Bizimle temas kurmanın yolları
- Size ait bilgileri nasıl gizli tutarız
- Şikayette bulunmanın yolları
- Ne zaman tazminat öderiz
- Size nasıl bilgi veririz

Hizmet Yönetmeliğimiz

p3	Hizmet Yönetmeliğimiz	
	Bizden neler bekleyebilirsiniz	3
p4	Bizimle temas kurmak	
	Bizimle temas kurmanın yolları	4
	Bizimle şahsen görüşmek	8
p9	Şikayetler	
	Şikayet nedir	9
	Bize şikayette bulunmanın yolları	10
	İskan Şikayet Memurluğu	11
p13	Tazminat	
	Ne zaman tazminat öderiz	13
	Tazminat talebinde bulunmanın yolları	15
p16	Gizlilik	
	Size ait bilgileri nasıl gizli tutarız	17
	Verilerin korunması	17
p18	Size bilgi vermek	
	Ne zaman görüşünüzü sorarız	19
	Katılımın yolları	19

Konut Sakinleri El Kitabı'nın diğer bölümleri:

- Siz ve ev halkınız
- Siz ve eviniz
- Siz ve mahalleniz
- Siz ve kiranız



Hizmet Yönetmeliğimiz

Sizden neler bekleyebilirim?

Konut sakinlerine hizmet verme standartlarını belirleyen bir Hizmet Yönetmeliğimiz vardır.

Genelinde amacımız, size iyi fiyata, verimli hizmetler sunmaktır. Bunları geliştirmeye devam etmek için, performansımızı sürekli izler, standartlarımızı gözden geçirir ve sizden görüş alırız.

Konut Sakinlerinin El Kitabı'nda 'Hizmet Taahhütlerimiz' başlığı altında, üzerinde anlaşılan standartların çoğuna yer verdik. Bunlar mavi zemin üzerine yazılı.

Hizmet Yönetmeliğimizin tam metnini isterseniz, Hizmet Merkezi'ni arayın.

Bizimle temas kurmak



Bu bölümde:

Bizimle şu şekilde temas kurabilirsiniz:

- 0300 303 1771 'dan Hizmet Merkezi'ne telefon ederek
- **Southern Housing Group, PO Box 643, Horsham RH12 1XJ** adresine bize mektup yazarak
- service.centre@shgroup.org.uk adresine e-posta göndererek

Sizinle nasıl temas kurabilirim?

Hizmetlerin tek elden yürütüldüğü Hizmet Merkezi, Pazartesi'den Cuma'ya, saat 8.00 – 20.00 arasında telefonlarınızı cevaplar. Telefonlar yerel konuşma ücretlerine tabidir.

Bunun yanısıra, Hizmet Merkezi'ne mektup veya e-posta da atabilirsiniz, ancak soracağınız konu veya bildireceğiniz tamir işi acilse lütfen telefon edin.

Hizmet Merkezi'ne telefon ettiğinizde, üç seçeneğiniz vardır:

- tamirat ekibiyle görüşmek için 1'e basın
- kira ekibiyle görüşmek için 2'ye basın
- kiracılık ekibiyle görüşmek için 3'e basın.

Tamirat ekibi

Şunlar için tamirat ekibini arayın:

- Bir tamir işini bildirecek veya takip edecekseniz
- Bize tamirle ilgili bir sorunu haber verecekseniz.

Gazla ilgili tamir işleri için, **0800 169 2337**'den tuttuğumuz gaz şirketini arayın.

Bizimle temas kurmak



Kira ekibi

Şunlar için kira ekibini arayın:

- Kira ödemeleriniz hakkında soru sormak için
- Kredi kartı veya banka kartıyla kiranızı ödemek için
- Kiranızı otomatik ödeme emriyle ödeme düzenlemelerini yapmak için
- Kira borcunuzu bizimle görüşmek için
- Kira Yardımı konusunda tavsiye almak için.

Kiracılık ekibi

Şunlar için kiracılık ekibini arayın:

- Kira sözleşmenizde değişiklik yapmak için
- Taşınmak konusunda bilgi almak için
- Toplumsal yaşama aykırı veya ırkçı davranışlar hakkında görüşmek için
- Eve kiracı almak, evde tadilat yapmak veya evinizi bir başka sosyal konut kiracısıyla değiş-tokuş etmek gibi konularda (teminatlı ve güveli kiracıysanız) bizden izin almak için
- Park etme izni ve diğer yerel uygulamaları sormak için
- Mahalli iskan müdürünüz veya iskan memurunuzla görüşme ayarlamak için
- Tamirat dışındaki konularda şikayette bulunmak için
- Çalışmalarımıza katılmanın yollarını öğrenmek için
- Eviniz veya kiracılığınızla ilgili diğer konularda soru sormak için.

Bizimle temas kurmak



Ekiplerimiz, sorunuzu anında cevaplamaya çalışırlar veya, personelden başka birinin sizi mümkün olan en kısa sürede aramasını sağlarlar.

Hizmet taahhütlerimiz:

Size söz veriyoruz, Hizmet Merkezi'ni aradığınız zaman:

- Telefona cevap veren kişi adını söyleyecek
- Yaptığınız görüşmeyle ilgili ayrıntıları bilgisayar sistemimize kaydedecek
- Ne yapacağımız ve bunun ne kadar süreceği konusunda size bilgi verecek
- Bir tamir işi için arıyorsanız, size:
 - bir iş numarası verecek
 - işi yapmakla görevlendirilenlerin adını söyleyecek
 - o görevliler randevu için sizi aramayacaksa, randevu verecek.



Bizimle temas kurmak

Hizmet taahhütlerimiz

Size söz veriyoruz, bize yazdığınız zaman:

- Bütün mektupları on çalışma günü içinde yanıtlamaya çalışacağız
- Ne yapacağımızı size bildireceğiz veya ne yapacağımızı size ne zaman bildireceğimiz konusunda bilgi vereceğiz
- Mektuplarımızı açık-seçik, anlaşılması kolay ve sade bir İngilizceyle yazacağız.

İngilizce ana diliniz değil mi?

100'den fazla dilde tercümanı bulunan bir telefonlu tercüme servisi kullanıyoruz. Kendi dilinizde görüşme yapmak için, Hizmet Merkezi'ni arayarak tercüman isteyin. Sizinle temas kurmak için gerekli bilgileri alır ve bir tercümanın – genelde 15 dakika içinde - sizi aramasını sağlarız. Daha sonra tercüman aracılığıyla üçlü bir görüşme yaparız.

Toplantılarda veya evinize yapılan ziyaretler gibi başka zamanlarda yardıma ihtiyacınız olursa, personelden, dilinizi bilen birini gönderebiliriz. İsterseniz, çeşitli dillerde yazılı bilgiler vardır.

Typetalk – klavyeli telefon

İşitme güçlüğü çekenler için olan klavyeli telefonlardan kullanıyorsanız ve bizi aramak isterseniz, British Telecom'un Typetalk, yani klavyeli telefon servisini arayın ve bize göndermek istediğiniz mesajı tuşlayarak yazın.

Typetalk memuru, mesajınızı okumak için bize telefon eder ve bizim verdiğimiz cevabı klavyeli telefonla size iletir.

Bizimle temas kurmak



Sizinle şahsen görüşebilir miyim?

Kiracılıkla ilgili konuları görüşmek üzere sizi evinizde ziyaret edebiliriz. Hizmet Merkezi'ni ararsanız, yöneticiniz veya iskan ekibinin başka bir üyesinin randevu almak için sizi aramaları sağlanır.

Sosyal yatırım ekibimiz de toplumsal faaliyetlerle ilgili görüş almak için sizi evinizde ziyaret eder. Bunun zamanını ayarlamak için de Hizmet Merkezi'ni arayın.

Personelimizle ayrıca:

- Konut sitesinin teftişi
- Sitenizde düzenlenen toplantılar ve
- Konut sakinleri için düzenlenen faaliyetler sırasında da görüşebilirsiniz.

Hizmet taahhütlerimiz

Size söz veriyoruz:

- Personelimiz hep kimlik kartı taşıyacak, nazik ve profesyonel olacak
- Özürlü, yaşlı veya evden dışarı çıkamayan konut sakinlerimizdenseniz, ricanızdan sonraki üç çalışma günü içinde sizi ziyaret edeceğiz
- Ziyaretimizi ve randevumuzu iptal etmek veya zamanını değiştirmek zorunda kalırsak 24 saat öncesinden size haber vermeye çalışacağız.



Bu bölümde:

Şikayette bulunabilirsiniz:

- Hizmetimizden memnun kalmazsanız
- Telefonla, yazılı olarak, şahsen, e-postayla veya Hizmet Merkezi'ni arayıp resmi şikayet formu isteyerek

Şikayet için:

- Bizim üç aşamalı şikayet sistemimize başvurabilir
- Yine memnun kalmazsanız, şikayetinizi İskan Şikayet Memurluğu'na götürebilirsiniz.

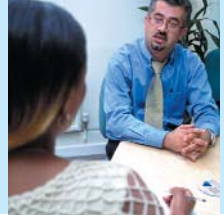
Şikayet nedir?

Bize, hizmetimizden memnun olmadığınızı söylemenize şikayet denir, şikayet konusunu siz söylersiniz. Sadece konut sakinlerimiz değil, herkes şikayette bulunabilir.

Etkilenen kişi adına bir başkası da şikayette bulunabilir. Ancak, bize ilk kez:

- Yapılması gereken bir tamiri, veya
- Bir başkasının kendi kira sözleşmesinin koşullarına uymadığını söylediğinizde, buna şikayet muamelesi yapmayız.

Bu gibi durumlarda, bize söylediklerinizi şikayet sistemimize göre değil, normal çalışma düzenimiz içinde ele alırız.



Nasıl şikayette bulunurum?

Aşama 1 : Resmi olmayan şikayetler

İlk önce personelin ilgili üyesiyle görüşün. Bunun bir şikayet olduğunu belirtin. Mümkünse, bazı şeylerin nedenini açıkla veya anında durumu düzeltmeye çalışırız. Mümkün değilse, şikayetinize 10 çalışma günü içinde yanıt veririz.

Aşama 2 : Resmi şikayetler

Bundan memnun kalmazsanız, şikayetinizi bir sonraki aşamaya götürebilirsiniz. Bunun için:

- Hizmet Merkezi'ni arayarak, doldurmak üzere resmi bir şikayet formu isteyebilirsiniz - biz bu seçeneği tercih ederiz, çünkü form bize gerekli bütün bilgileri verir
- Hizmet Merkezi'ne mektup veya e-posta gönderebilirsiniz
- Hizmet Merkezi'ne telefon edebilirsiniz
- Yerel konut sakinleri grubundan sizin adınıza şikayette bulunmasını isteyebilirsiniz.

Şikayetinizi bir danışma kurumu veya bir avukatla da görüşmek isteyebilirsiniz. Bizimle görüşmeye gelirken bir arkadaşınızı veya akrabanızı getirebilirsiniz, ancak lütfen bize önceden haber verin.

Şikayetinizi aldığımız zaman, ayrıntıları gizli tutulacak bir şekilde kayda geçirir ve üç çalışma günü içinde size şikayeti aldığımızı bildiririz. Size bir referans numarası vererek, şikayetinizle kimin ilgilendiğini söyleriz. Bu kişi, genelde bir alan veya bölge sorumlusu olur.

Mümkünse, şikayetinize 10 çalışma günü içinde yanıt veririz. Daha uzun süreceksa, sizi arar ve nedenini söyleriz.

Anlaşma sağlanamazsa, deneyimli bir arabulucu çağırmayı önerebiliriz. Arabulucu, sorunu çözmemize yardımcı olabilecek bağımsız kişilere denir.

Aşama 3 : İtiraz kurulları

Verdiğimiz resmi yanıtta memnun kalmazsanız, bizden bir itiraz kurulu toplamamızı isteyebilirsiniz. Hizmet Merkezi aracılığıyla itiraz kuruluna mektup gönderin veya Hizmet Merkezi'ne telefon ederek, şikayet koordinatörünün sizi aramasını isteyin.

Kurulun, rica etmenizden sonraki 28 gün içinden toplanmasını sağlarız. Kurul, Müşteri Hizmetleri Komisyonu üyelerinden ve en az bir konut sakininden oluşur. İsterseniz kurul toplantısına katılabilir ve önceden bizimle anlaşarak, yanınızda şikayetinizi anlatmanıza yardımcı olacak birini getirebilirsiniz.

Kurul, genelde 10 çalışma günü içinde size kararını bildirir.

İskan Şikayet Memurluğu

Bu üç aşamadan sonra yine de memnun kalmazsanız, konuyu İskan Şikayet Memurluğu'na götürmeye hakkınız vardır:

The Housing Ombudsman Service
Norman House, 105-109 Strand, London WC2R 0AA.
Tel: 020 7836 3630. Faks: 020 7836 3900.
Lo-call: 0845 7125 973.

Klavyeli telefon kullananlar, Typetalk servisi aracılığıyla arayabilirler.

Şikayetler



Görüşler ve Öneriler

Şikayetleriniz gibi, görüşleriniz ve memnuniyetiniz de hizmetlerimizi daha iyi hale getirmemize yardım eder.

İyi olacağınız düşündüğünüz bir öneriniz varsa, bunu dinlemekten memnunluk duyarız.

Aldığınız hizmetten memnun kaldıysanız onu da duymak isteriz. Hak ettiği zaman takdir edilmek herkesin hoşuna gider, sözlerinizi memnuniyetle ilgili personele iletiriz.

Hizmet taahhütlerimiz

Size söz veriyoruz:

- Şikayetinizi ciddiye alacağız
- Mümkünse anında çözüme kavuşturacağız
- Şikayetlerinize hedeflediğimiz sürelerde yanıt vereceğiz
- Ayrıntıları gizli tutacağız
- Kararımıza katılmazsanız bir itiraz kurulu toplayacağız
- Gerektiği zamanlarda özür dileyecek ve tazminat vereceğiz.

Bu bölümde:

Şu durumlarda tazminat talep edebilirsiniz:

- Hizmetleri verememişsek
- Evinizdeki odaları veya sıcak su ya da asansörler gibi önemli imkanları kullanamamışsanız
- Bizim yüzümüzden olduğuna inandığınız bir zarara veya kayba uğradıysanız
- Evinizde bizden onay alarak yaptığınız belirli bazı değişiklikleri bırakıp evden çıkıyorsanız.

Ne zaman tazminat alabilirim?

Hizmetimiz kötüyse, ya da size alıştığınız imkanları sunamamışsak tazminat ödemeyi düşünürüz. Evinizde büyük bir tadilat yapıyorsanız genelde bunun için tazminat vermeyiz. Örneğin, şu durumlarda size belli bir ödeme yaparız:

- Hizmetlerimiz standartlara uymazsa
- Bir tamiri belirlenen sürede yapmamışsak
- Şikayetinize yanıt vermekte geç kalmışsak
- Biz, ya da bizim adımıza çalışan kişiler, randevularına gelmemişse
- Evinizi ya da verdiğimiz hizmeti etkileyen değişiklikler yaptığımızı size haber vermemişsek
- Sıcak su sisteminiz veya asansörünüz bozuksa
- Evinize zarar verilmişse
- Biri yaralanmışsa.

Tazminat



Ödemeleri genelde çekle yaparız. Banka hesabı açtırmanız gerekiyorsa, bu konuda tavsiyede bulunuruz. Ancak bize kira borcunuz varsa, tazminatı borcunuzdan düşeriz.

Evinizin veya imkanlarınızın kaybı

Evinizi veya size sunduğumuz bir imkanı kaybederseniz ve 48 saat içinde bu sorunu çözemeysek, size tazminat öderiz.

Kiranın tamamen iadesi : evinizdeki bütün su tesisatını ve tuvaletleri, oturma ve yatak odalarını kullanamıyorsanız, kiranın tamamı size iade edilebilir. Sorun devam ettiği sürece kiranın tamamını iade ederiz.

Kiranın kısmen iadesi: yemek pişiremez ve mutfağınızı kullanamaz hale gelerseniz, ödediğiniz kiranın bir kısmı size iade edilir. Su tesisatı ve tuvaletlerden bir veya daha fazlasını (ancak hepsini değil), yatak odalarını ve oturma odalarını kullanamaz hale gelerseniz de, aynı durum geçerlidir. Elektriği 48 saat veya daha uzun bir süre kullanamazsanız (elektrik şirketinden kaynaklanan bir kesinti değilse) kirayı kısmen geri alırsınız. Bu sorunlardan birkaçı birden meydana gelmişse, size tam kira indirimi verebiliriz.

Sıcak su veya ısıtmanın kesilmesi

Isıtma ve sıcak su sistemini, hedeflenen zamandan sonra 48 saat içinde tamir edememişsek, haftalık ısıtma ücretinin veya aidatınızın ısıtmayı karşılayan bölümünün bir kısmını size iade ederiz. Bu iki hizmetten de yoksun kalmışsanız, tamirin bitmiş olması gereken günden itibaren günde 2,5 sterlin veririz. Ancak sadece 1 Ekim – 1 Mayıs tarihleri arasında ısıtmanın aksamasından dolayı tazminat ödenir.



Asansörün bozulması

Asansör 48 saatten fazla bozuk kalmışsa ve çalışan başka bir asansör yoksa, bu durumdan etkilenen konut sakinlerine, sabit olarak haftada 2 sterlin öderiz. Beşinci kattan yukarıda oturuyorsanız haftada 4 sterlin öderiz.

Asansör sık sık bozulursa, örneğin dört hafta içinde ikiden fazla kere bozulursa sabit bir ödeme yapmayı düşünebiliriz.

Tamiratın bitirilememesi

Bildirdiğiniz tamir işi bizim sorumluluğumuz altındaysa ve zamanında bitiremezsek tazminat öderiz. Acil tamiratlar için, genelde 10 sterlin ve en fazla 50 sterline kadar günde 2 sterlin öderiz. Randevumuza gelemezsek de tazminat öderiz.

Tadilat için tazminat

Evi daha iyi hale getirecek bir tadilat yapma hakkını kullanan güvenli ve teminatlı (garantili) kiracılar, taşındıkları zaman yaptıkları tadilatı arkalarında bırakıyorlarsa tazminat almaya hak kazanabilirler. Ancak tadilatı yapmadan önce bizden izin almış olmanız gerekir. Ayrıntılı bilgi için **Siz ve eviniz** kitapçığına bakınız.

Nasıl talepte bulunurum?

Hizmet Merkezi'ni arayarak bir tazminat talebi formu isteyin. Talebinizi gerektiği gibi değerlendirebilmemiz için bize mümkün olduğu kadar geniş bilgi

Her zaman bizim sigortamızdan talepte bulunamazsınız. Her duruma karşı tedbirli olmak için **Siz ve eviniz** kitapçığının sigorta bölümünü mutlaka okuyun.



Bu bölümde:

- Kişisel bilgilerinizi bunları görmesi gerekmeyenlere vermeyiz.
- Başvuruda bulunursanız, kişisel bilgileriniz hakkında tuttuğumuz kayıtları görebilirsiniz.
- Elimizdeki bilgilerin yanlış olduğunu düşünüyorsanız, bu bilgileri güncelleştirmeye, değiştirmeye veya üzerine not düşmeye hazırız.

Bize ait bilgileri gizli tutuyor musunuz?

Ev sahibiniz olarak işimizi yapabilmek için, kiracılığınız hakkında, içinde sizinle ve ev halkınızla ilgili bilgiler de bulunan dosyalar tutuyoruz. Bu bilgilere, örneğin şu nedenlerden dolayı gerek var:

- Tamir işlerinizi yaptırmak için
- Sosyal yardım taleplerinizi desteklemek için
- Başka yere nakil isteğinizi değerlendirmek için
- Kiranızı toplamak için
- Ne kadar sosyal yardım almaya hakkınız olduğu konusunda size tavsiyede bulunmak için.

Bu bilgileri gizli tutarız ve şu durumların dışında başka kuruluşlara vermeyiz:

- Kiracılığınızla ilgiliyse, örneğin Kira Yardımı başvurusunda bulunmanıza yardım ediyorsak
- Yasalara göre söylememiz gerekiyorsa, örneğin, yerel yönetime kimin Belediye Vergisi yükümlüsü olduğunu bildirmemiz gerekir
- Bize izin verirsiniz.

Verilerin Korunması

1998 tarihli Verilerin Korunması Yasası uyarınca, dosyalarda veya bilgisayar sisteminde tutulan kişisel bilgilerinizi görmeye hakkınız vardır.

Sizinle ilgili kayıtların hepsini görmek isterseniz, buna 'verileri görme ricası' denir ve bu bilgileri vermek için sizden önceden 10 sterlin ücret alabiliriz, bilgileri 40 gün içinde hazırlarız.

Sadece belli bir bilgiyi istiyorsanız, bunu genelde 10 çalışma günü içinde ve ücretsiz olarak veririz.

Bilgi istemek için, Hizmet Merkezi'yle görüşün. Lütfen hangi bilgiyi istediğinizi açıkça belirtin. Başvurunuzu aldığımızı doğrulamak ve bilgiyi size nasıl iletebileceğimizi (ofisimize gelip bakmak için randevu alabilir veya bilgisayardan çıkarılan bilgilerin postayla gönderilmesini isteyebilirsiniz) görüşmek için sizi ararız.

Kayıtlarımızın yanlış olduğunu düşünüyorsanız, bizden yeni bilgileri eklememizi isteyebilirsiniz. Bu görüşe katılmıyorsak, itirazınızı not düşmemizi talep edebilirsiniz.

Bir doktor veya sosyal hizmet görevlisinin gizli tutulmak kaydıyla doğrudan bize verdiği bilgileri, onların izni olmadan size gösteremeyiz.

Size bilgi vermek



Bu bölümde:

Kuruluşumuzdaki veya poliçelerimizdeki değişiklikleri:

- Bültenler, broşürler, mektuplar ve yerel ilanlarla
- Websitemiz aracılığıyla
- Size danışmak ve görüşlerinizi almak için yapacağımız toplantılarla size duyururuz.

Çalışmalarımızı yönlendirmeleri için, konut sakinlerini komisyon ve kurul toplantılarına davet ederiz.

Kuruluşumuzu nasıl idare ettiğimiz konusunda, poliçelerimizde veya çalışmalarımızda sizi etkileyebilecek değişiklikler olduğunda size bilgi veririz. Yasalardaki ve sosyal yardımlardaki değişikliklerden sizi haberdar eder ve size yerel konularda bilgi veririz.

Bu bilgileri size:

- Elinizdeki bu Konut Sakinleri El Kitabında
- **Open Door** konut sakinleri bülteninde
- Konut sitesindeki bültenleri ve broşürlerde
- Yerleşim alanındaki ilan tahtalarında
- Sizin yerleşim alanınızda vereceğimiz hizmetleri ve hizmet standartlarını belirleyen mahalli anlaşmalarda
- www.shgroup.org.uk adresindeki websitemizde
- Konut Sakinlerine yönelik yıllık raporumuzda, ve
- sizinle görüştüğümüzde veririz.



Size bilgi vermek

Hizmet Merkezi'ni ararsanız, size aynı zamanda:

- poliçelerimizin tam metnini
- temel yıllık değerlendirme raporumuzu ve denetime tabi mali belgelerimizi gönderebiliriz.

Ne zaman görüşümü sorarsınız?

Sizleri etkileyecek büyük değişiklikler planlıyorsak, görüşünüzü sormak zorundayız.

Değişiklikler sizi bizzat etkiliyorsa, örneğin evinizi elden geçireceksek, size şahsen danışırız.

Sizin oturduğunuz yerleşim alanında değişiklik yapacaksak, bölgenizde toplantılar düzenler, broşürler veya bültenler yayımlarız.

Çalışma ilkelerimiz veya poliçelerimizde değişiklik yapacaksak konut sakinlerinden oluşan gruplara danışırız. Araştırma da yapabiliriz.

Nasıl katılırım?

Sizi şunlara teşvik ederiz:

- Görüşlerinizi bize bildirmek
- Çalışmalarımıza katılmak, ve
- Komşularınız ve mahallenizdeki diğer kişilerle birlikte çalışmak.

Size bilgi vermek



Görüşlerinizi bize bildirin

Görüşlerinizi bize bildirdiğiniz zaman:

- Hizmetlerimizin standartlarını kontrol etmemize
- Daha iyi hizmet vermek için ne yapılabileceğini görmemize yardımcı olur.

Görüşlerinizi almak için:

- Örneğin bir tamir işinden sonra, memnun kalıp kalmadığınızı yazacağınız bir fiş doldurmanızı isteriz
- Size telefon ederiz
- Anket ve araştırma formlarını doldurmanızı isteriz
- Belirli konularda bizi aramanızı isteriz
- Toplantılar düzenleriz
- Sizi çeşitli konularda çalışan gruplara ve çalışan taraflara katılmaya çağırırız.

Bizimle birlikte çalışın

Çalışmalarımıza katılmanın birçok yolu vardır. Kendi bölgenizde yapabileceklerinizi **Siz ve mahalleniz** kitapçığında anlattık.

Konut sakinleri aşağıdaki gruplarla da resmi olarak çalışmalarımıza katılabilirler.

Konut Sakinleri Kurulu. Bu kurul, düzenli araştırmalara ve bölgesel faaliyetlere katılmayı kabul eden konut sakinlerinden oluşur. Kurul faaliyetlerini özel kurul bültenimizden öğrenirler.

Kurula herkes katılabilir. Sizi katılmaya teşvik etmek için, araştırmalara katılanlara ödül kazanma şansı tanıyoruz. Faaliyetlerimize katılanlara, mağazalarda kullanabilecekleri kuponlar veriyoruz. Geniş bilgi için Hizmet Merkezi'ni arayın.



Size bilgi vermek

Müşteri Hizmetleri Komisyonu. Hizmet standartlarını, poliçe ve bütçeleri görüşmek için üç ayda bir toplanan Müşteri Hizmetleri Komisyonu'muzda konut sakinlerine altı yer ayırdık. Komisyon ayrıca, itiraz ve evden çıkartma kurullarına üye verir ve borç sorunlarını nasıl ele aldığımızı denetler.

Grubun Kurulu. Müşteri Hizmetleri Komisyonu, bir konut sakinini, poliçelerimizi ve stratejilerimizi belirleyen Toplu Konut Grubu'nun temel kuruluna aday gösterir.

Komşularınızla birlikte çalışın

Siz ve mahalleniz başlıklı kitapçıkta, bölgenizdeki katılım imkanları hakkında geniş bilgi bulunmaktadır.

Katılıma ilişkin ödeneklerimiz

Konut sakinlerinin katılımı hakkındaki yayınların yanısıra, toplumsal girişimler konusunda uzman personelimiz de var. Bütün toplumların temsil edilmesini sağlamaya çalışıyoruz.

Katılımı sağlamak için gerekli durumlarda:

- Yol, çocuk bakımı ve yemek masraflarını karşılamayı
- Telefon faturalarına katkıda bulunmayı
- Eğitici kurslara katılmanızı sağlamayı
- Resmi konut sakinleri gruplarına destek vermeyi
- Bölgenizdeki projelere, hayır kurumumuz Southern Toplu Konut Vakfı aracılığıyla bağışta bulunmayı
- Ana dilleri İngilizce olmayan konut sakinlerine toplantılarda destek sağlamayı önerebiliriz.

Konut sakinlerinin katılımı konusundaki çalışmalar hakkında geniş bilgi için, Hizmet Merkezi'ni arayın ve **Aktif Konut Sakinlerinin** Kılavuzu'ndan isteyin. İnternette www.shgroup.org.uk adresinde geniş bilgi vardır.

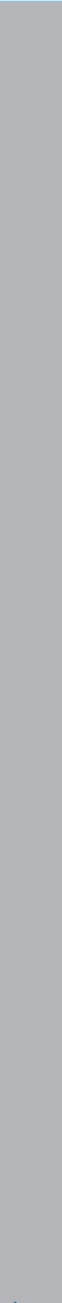
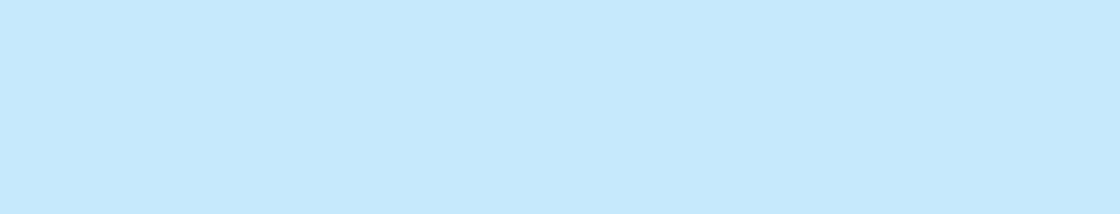
Size bilgi vermek



Hizmet taahhütlerimiz

Size söz veriyoruz:

- Sizi bilgilendireceğiz
- Görüşlerinizi soracağız
- Çeşitli şekillerde çalışmalarımıza katılma imkanı tanıyacağız
- Sizi dinleyecek, sizinle birlikte çalışacak ve mümkünse tercih yapma fırsatı tanıyacağız.



0300 303 1771'dan bize telefon edin (Pazartesi – Cuma, saat 8.00 – 20.00 arası)

servicecentre@shgroup.org.uk adresine bize e-posta gönderin

Service Centre, Southern Housing Group PO Box 643, Horsham RH12 1XJ

adresine bize mektup yazın

0800 169 2337'den Robert Heath Heating'e telefon ederek gazla ilgili tamiratın yapılmasını isteyin (Pazartesi – Cuma, saat 8.30 – 17.30 arasında)

Acil durumlarda, çalışma saatleri içinde Hizmet Merkezi'ni arayın. Hizmet Merkezi kapalı olduğu zamanlarda, **08457 573764**'ten National Property Services'i arayın

İnternette **www.shgroup.org.uk** adresinde bulunan websitemizi ziyaret edin

Tercüme konusunda yardım istiyorsanız veya büyük puntolu, Braille körler alfabesiyle yazılmış şekli ya da kasede kaydedilmiş bir özetin yararlı olacağını düşünüyorsanız Hizmet Merkezi'ni arayın. Hizmet Merkezi ve internette **www.shgroup.org.uk** adresinde bu belgenin Türkçe ve Bengalesi de vardır.

Arabic

.0300 303 1771 لمساعدتك في الترجمة يرجى الاتصال بمركز الخدمة على هاتف

Bengali

অনুবাদ সাহায্য পেতে হলে সার্ভিস সেন্টারে 0300 303 1682 নম্বরে ফোন করুন।

French

Si vous souhaitez recevoir de l'aide avec vos traductions, appelez le 0300 303 1771.

Somali

Wixii ah caawimo turjumaan ka soo wac Xarunta Adeegga telefoonka 0300 303 1771.

Spanish

Si necesita que le ayudemos con alguna traducción, llámenos al 0300 303 1771.

Turkish

Tercüme konusunda yardım için 0300 303 1683 'den Hizmet Merkezi'ni arayın.