



ফীডব্যাক এবং অভিযোগসমূহ

আমাদের লক্ষ্য হচ্ছে সবসময় উত্তম মানের সেবা প্রদান করা। ফীডব্যাক অর্থাৎ আপনারদের প্রতিক্রিয়া বা প্রতিবর্তা আমাদের নিকট অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ এবং আমাদের কোন ভুল-ত্রুটি রয়েছে বা যথেষ্ট উচ্চ মানের সেবা প্রদানে আমরা ব্যর্থ হয়েছি আপনার এমন মনে হয় কি না তা আমরা শুনতে চাই। এটি আমাদেরকে ভবিষ্যতে সেবার মানোন্নয়নে সহায়তা করবে।

যদি আপনার মনে হয় যে আমরা কোন ভালো কাজ করেছি, সে ব্যাপারেও আমরা শুনতে চাই।

যদি আপনি আমাদেরকে আপনার প্রতিক্রিয়া বা অভিযোগ জানাতে চান, তাহলে নীচের যে কোনটি আপনি করতে পারেন:

- 0300 303 1771 নম্বরে সার্ভিস সেন্টারে ফোন করুন, অথবা যদি আপনি আইল অব ওয়াইট এর বাসিন্দা হয়ে থাকেন, তাহলে অনুগ্রহ করে 0300 303 1772 নম্বরে ফোন করুন
- সার্ভিস সেন্টারে ইমেইল করুন এই ঠিকানায় service.centre@shgroup.org.uk
- **অভিযোগ ফর্ম ডাউনলোড করে তা পূরণ করুন** (সার্ভিস সেন্টার থেকেও এটি পাওয়া যাবে)
- আমাদের কাছে চিঠি লিখুন এই ঠিকানায় Southern Housing Group, PO Box 643, Horsham, West Sussex RH12 1XJ

অভিযোগ প্রক্রিয়া

আমাদের নিকট অভিযোগ পেশ করার জন্য তিন ধাপের একটি প্রক্রিয়া রয়েছে। অভিযোগ প্রক্রিয়ার প্রতিটি ধাপেই আমরা বিস্তারিত বিবরণ লিখিতভাবে নিশ্চিত করি।

ধাপ এক

- আপনার অভিযোগ আমরা গুরুত্ব সহকারে গ্রহণ করবো এবং সবসময় আপনার বক্তব্য অনুসরণ করে অগ্রসর হবো
- আপনার অভিযোগের বিষয়টি নিয়ে কে কাজ করবেন এবং এটি সমাধানে কতটা সময় লাগবে বলে আমরা মনে করি তা জানাতে দুই কার্য দিবসের মধ্যে আমরা আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবো
- আমাদের অনুসিদ্ধান্তসমূহ আমরা আপনার নিকট ব্যাখ্যা করবো এবং কী ব্যবস্থা গ্রহণ করা যায় তা নিয়ে আলোচনা করবো
- সম্মত প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা আমরা গ্রহণ করবো এবং প্রয়োজনবোধে যে কোন ক্ষতিপূরণ প্রদানের বন্দোবস্ত করবো
- তারপর আপনি সন্তুষ্ট কি না তা জানতে আপনার সঙ্গে আমরা যোগাযোগ করবো

ধাপ দুই

- আপনি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকলে আমরা আপনার সঙ্গে সাক্ষাতের বন্দোবস্ত করবো এবং এরপর কী করা যায় সে ব্যাপারে সম্মত হবো। এর পরেও অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে Southern Housing Group (সাউদার্ন হাউজিং গ্রুপ) -এর আপীল প্যানেলে আমরা এটি উত্থাপন বা রেফার করতে পারি
- অভিযোগের যে কোন কেস আনুষ্ঠানিকভাবে সমাপ্ত ঘোষণার পূর্বে আমরা আপনার সঙ্গে এই মর্মে সম্মত হবো যে বিষয়টির নিষ্পত্তি হয়েছে।

ধাপ তিন

BENGALI-feedback-and-complaints

শেষ ধাপটি হল আমাদের আপীল প্যানেল

প্যানেলের ভূমিকা হচ্ছে অভিযোগ প্রক্রিয়ার পূর্ববর্তী ধাপগুলোতে গৃহীত সিদ্ধান্ত(সমূহ) পর্যালোচনা করা এবং এর যৌক্তিকতা বিবেচনা করা। প্যানেলটি সাধারণত একজন বাসিন্দা, একজন অনাবাসী এবং একজন আঞ্চলিক বা কার্যনির্বাহী পরিচালকের সমন্বয়ে গঠিত। আমাদের নীতি এবং পদ্ধতিসমূহ যথাযথভাবে ও সঠিকভাবে কাজ করেছে কি না এটি তা বিবেচনা করে। বাসিন্দা এবং গ্রুপ উভয়পক্ষের পারস্পরিক সন্তুষ্টি বিধানের জন্য বিষয়টির নিষ্পত্তিতে যুক্তিসংগতভাবে কী করা যেত, এমনকি সে ক্ষেত্রে যদি বর্তমান নীতি এবং পদ্ধতিসমূহের বাইরেও কোন পদক্ষেপ নিতে হত, এই প্যানেল তা বিবেচনা করে থাকে।

এটাই হচ্ছে সেই ধাপ যখন বাসিন্দা হিসেবে ব্যক্তিগতভাবে আপনি জানাতে পারেন কী কারণে আপনার মনে হয় যে বিষয়টি আপীল পর্যায়ে উত্থাপন করা প্রয়োজন।

হাউজিং অম্বুডসম্যান বা গৃহায়ন ন্যায়শাল

আপীল ধাপের পরও যদি আপনি অসন্তুষ্ট থাকেন তাহলে আপনি হাউজিং অম্বুডসম্যান সার্ভিস বা গৃহায়ন ন্যায়শাল পরিষেবা-এ যোগাযোগ করতে পারেন:

Housing Ombudsman Service

81 Aldwych

London

WC2B 4HN

ফোন: 020 7421 3800

লো-কল: 0845 7125 973

মিনি কম: 020 7404 7092

ফ্যাক্স: 020 7831 1942

ইমেইল: info@housing-ombudsman.org.uk

BENGALI-feedback-and-complaints