



## Geribildirim ve şikayetler

Her zaman, yüksek kalitede hizmet vermeyi amaçlarız. Geribildirim bizim için çok önemlidir ve eğer bir işi yanlış yaptığımızı ya da bir hizmeti yeteri kadar yüksek standartlarda ulaştırmada başarısız olduğumuzu düşünüyorsanız, yorumlarınızı öğrenmek isteriz. Bu, gelecekte hizmetlerimizi iyileştirebilmemiz için bize yardımcı olacaktır.

Eğer iyi bir iş yaptığımızı düşünüyorsanız bu konudaki yorumlarınızı da öğrenmek isteriz.

Eğer bize geribildirimde ya da şikayette bulunmak isterseniz bunu aşağıda belirtilen şekillerde yapabilirsiniz:

- Hizmet merkezini 0300 303 1771 numaralı telefonda arayın ya da eğer Isle of Wight sakiniyseniz, 0300 303 1772 numaralı telefonu arayın
- Hizmet merkezine, [servicecentre@shgroup.org.uk](mailto:servicecentre@shgroup.org.uk) e-posta gönderin
- Bir şikayet formu indirip doldurun (aynı zamanda hizmet merkezinden de elde edilebilir)
- Southern Housing Group, PO Box 643, Horsham, West Sussex RH12 1XJ, adresine mektup yollayın.

### Şikayet prosedürü

Üç aşamalı bir şikayet süreci bulunmaktadır. Şikayet sürecinin her aşamasında, detayları yazılı olarak doğrularız.

#### Birinci aşama

- Şikayetinizi ciddiye alacağız ve bize bildirdiğiniz şeyleri araştıracağız
- Sizinle iki iş günü içerisinde temasa geçip şikayetinizi nasıl ele alacağımızı ve çözümlenmesinin tahminen ne kadar zaman alacağını bildireceğiz
- Vardığımız sonuçları ve yapılacak herhangi bir işlemi sizinle tartışacağız
- Üzerinde anlaşılan işlemi gerçekleştirecek ve eğer gerekirse tazminat ödemesi yapacağız

TURKISH-feedback-and-complaints

- Bundan sonra, memnun olup olmadığınızı anlamak için sizinle irtibat kuracağız.

### **İkinci aşama**

- Eğer memnun değilseniz sizinle buluşup bir sonraki aşamada neler yapılacağına karar vereceğiz. Eğer şikayetiniz halen çözümlenmemişse sizi Southern Housing Group'un itiraz paneline sevk edeceğiz
- Herhangi bir dosyayı kapatmadan önce şikayetinizin çözümlendiğini sizinle onaylayacağız.

### **Üçüncü aşama**

Son aşama, İtiraz Panelimizdir.

Panelin görevi, şikayet sürecinin aşamalarında alınan kararların uygun olup olmadığını değerlendirmektir. Panel genelde, bir sakin, sakin olmayan Bölge Müdürü ya da Yönetici Müdülden oluşur. Panel genelde, politika ve prosedürlerimizin uygun ve adil bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını inceler. Güncel politika ve prosedürlerin ötesine gidilmesini gerektirse dahi, sorunun, hem sakini hem de Grubu memnun edecek bir seviyede çözümlenebilmesi için atılacak makul adımlar bulunmaya çalışılır.

Aynı zamanda, bu aşamada, sakin olarak, sorunun neden itiraz aşamasına getirildiğini kişisel olarak açıklayabilirsiniz.

### **Konut Ombudsmanı**

Eğer itiraz sürecinde sorununuzu çözmediğini düşünüyorsanız, Konut Ombudsman Hizmeti (Housing Ombudsman Service) ile irtibat kurabilirsiniz:

Housing Ombudsman Service

81 Aldwych

London

WC2B 4HN

Telefon: 020 7421 3800

Yerel Tarife: 0845 7125 973

Minicom: 020 7404 7092

Faks: 020 7831 1942

E-posta: [info@housing-ombudsman.org.uk](mailto:info@housing-ombudsman.org.uk)