

# W jaki sposób rozpatrujemy skargi

**W Karbon dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić doskonałą obsługę. Wiemy jednak, że czasami pojawiają się problemy. Jeśli uważasz, że nasze usługi nie są na najwyższym poziomie, poinformuj nas o tym.**

## Zgłoszenie o wykonanie usługi

Czasami konieczne może być podjęcie przez nas działań, co nie stanowi skargi. Jest to tzw. zgłoszenie o wykonanie usługi, np. prośba o wykonanie naprawy lub zgłoszenie zachowania antyspołecznego. Może to być również prośba o udzielenie informacji lub wyjaśnień lub prośba o poprawienie czegoś.

Zgłoszenie o wykonanie usługi nie stanowi skargi. Jeśli jesteś niezadowolony z naszego procesu rozwiązywania problemu lub jego wyniku, otrzymasz możliwość złożenia skargi.

## Składanie skarg

Prosimy o kontakt jak najszybciej od momentu wystąpienia problemu, ponieważ skargi należy składać w ciągu 12 miesięcy od daty incydentu, najlepiej w momencie, gdy po raz pierwszy dowiedziałeś się o problemie.

W ten sposób możemy zająć się problemem tak szybko, jak to możliwe.

## Etap pierwszy

### Odpowiedź na złożoną skargę

Będziemy dążyć do rozwiązania problemów i naprawienia sytuacji z minimalnym opóźnieniem. Kiedy się z nami skontaktujesz, ustalimy szczegółowo, co się stało i czego od nas oczekujesz w celu rozwiązania problemu.



Potwierdzimy przyjęcie skargi złożonej na pierwszym etapie w ciągu pięciu dni roboczych.



Po zbadaniu zgłoszonych przez Ciebie zastrzeżeń, w ciągu dziesięciu dni roboczych prześlemy Ci na piśmie wynik czynności wyjaśniających wraz z proponowanymi rozwiązaniami.



Powiadomimy Cię, jeśli będziemy potrzebować więcej czasu



Poinformuj nas, jeśli potrzebujesz więcej czasu



Skarga będzie rozpatrywana do momentu zakończenia wskazanych działań.








## Etap drugi

### Rozpatrywanie skargi

Jeśli nie jesteś zadowolony z naszej odpowiedzi na etapie pierwszym, możesz przejść do etapu drugiego.

Wysłuchamy tego, co Twoim zdaniem nie zostało odpowiednio sprawdzone lub z czym się nie zgadzasz i będziemy współpracować z Tobą, aby zrozumieć Twoje oczekiwania.

-  Potwierdzimy, że skarga została złożona na etapie drugim w ciągu pięciu dni roboczych.
-  Po rozpatrzeniu Twoich zastrzeżeń, w ciągu dwudziestu dni roboczych poinformujemy Cię na piśmie o wyniku czynności wyjaśniających i wskażemy wszelkie proponowane przez nas rozwiązania.
-  Powiadomimy Cię, jeśli będziemy potrzebować więcej czasu
-  Poinformuj nas, jeśli potrzebujesz więcej czasu
-  Skarga będzie rozpatrywana do momentu zakończenia wskazanych działań.



## Z kim mogę się skontaktować w celu uzyskania pomocy?

Etap drugi kończy nasz proces rozpatrywania skarg, jednak jeśli nie jesteś zadowolony z naszej odpowiedzi, możesz zdecydować się na dalsze rozpatrzenie skargi. Możesz skontaktować się z niżej wskazanymi placówkami w celu uzyskania dodatkowego wsparcia lub porady podczas procesu składania skargi:

**The Housing Ombudsman Service (Tłum. Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Mieszkalnictwa)**  
[www.housing-ombudsman.org.uk](http://www.housing-ombudsman.org.uk) lub numer telefonu 0300 111 3000

**The Financial Ombudsman Service (Tłum. Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Finansowych)**  
[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

**Building Safety Regulator (Organ Regulacyjny ds. Bezpieczeństwa Budynków)**  
[www.gov.uk/guidance/contact-the-building-safety-regulator](http://www.gov.uk/guidance/contact-the-building-safety-regulator) lub numer telefonu 0300 790 6787

**Niezależna porada**  
[www.citizensadvice.org.uk/housing/social-housing](http://www.citizensadvice.org.uk/housing/social-housing)

**Uzyskanie pomocy od konkretnej osoby**  
Może to być lokalny radny lub Twój lokalny poseł.

Dane kontaktowe radnych są dostępne na stronie internetowej Twojej lokalnej rady, a lokalnych posłów na stronie [www.parliament.uk](http://www.parliament.uk).

## Nasze dane kontaktowe

 0808 164 0111  
(wszystkie połączenia są nagrywane do celów szkoleniowych i monitorowania)

 [info@karbonhomes.co.uk](mailto:info@karbonhomes.co.uk)

 [karbonhomes.co.uk](http://karbonhomes.co.uk)

Odwiedź nasze strony w mediach @karbonhomes

Więcej informacji na temat naszego procesu składania skarg znajdziesz na naszej stronie internetowej pod adresem [www.karbonhomes.co.uk/complaints](http://www.karbonhomes.co.uk/complaints).