

ہم آپ کی شکایت کے حوالے سے کیا اقدامات کریں گے

شکایت کرنا

ہم آپ کی حوصلہ افزائی کریں گے کہ مسئلہ پہلی بار سامنے آنے کے بعد جلد از جلد ہم سے رابطہ کریں، کیونکہ واقعہ کے 12 مہینوں کے اندر شکایات اٹھانی جانا ضروری ہے، ترجیحی طور پر جب آپ کو پہلی بار مسئلے کا علم ہوا تھا۔
یہ اس لیے ہے تاکہ ہم جلد از جلد اس مسئلے سے نمٹ سکیں۔

پہلا مرحلہ

آپ کی شکایت کا جواب دینا

ہم کم سے کم تاخیر کے ساتھ مسائل کو حل کرنے اور چیزوں کو درست کرنے کی کوشش کریں گے۔ جب آپ رابطہ کریں گے تو ہم اس کی مکمل تفصیلات ترتیب دیں گے کہ کیا ہوا ہے اور آپ کیا چاہیں گے کہ ہم اس کے بارے میں کیا کریں۔

ہم آپ کی پہلے مرحلے کی شکایت کا پانچ دفتری دنوں میں جواب دیں گے



آپ کے خدشات کی چھان بین کے بعد، ہم تحقیقات کے نتائج کے ساتھ آپ کو لکھیں گے اور دس دفتری دنوں کے اندر کوئی مجوزہ حل پیش کریں گے



اگر ہمیں مزید وقت درکار ہو تو ہم آپ کو بتائیں گے



اگر آپ کو مزید وقت درکار ہے تو برائے کرم ہمیں بتائیں



ہم آپ کی شکایت کو اس وقت تک کھلا رکھیں گے جب تک کہ ہم کوئی متفقہ کارروائی مکمل نہیں کر لیتے۔



کاربن میں ہم آپ کو شاندار سروس دینے کے لیے سخت محنت کرتے ہیں۔ لیکن ہم جانتے ہیں کہ بعض اوقات چیزیں غلط ہو جاتی ہیں۔ اگر آپ کو لگتا ہے کہ ہماری سروس کا معیار تسلی بخش نہیں تھا، تو برائے کرم ہمیں بتائیں۔

سروس کی درخواست

بعض اوقات آپ کو ہماری طرف سے کارروائی کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے، لیکن اسے شکایت کے طور پر نہ لیتے ہوئے۔ یہ ایک سروس کی درخواست ہوتی ہے جیسے کہ مرمت کی درخواست یا غیر سماجی رویے کی اطلاع دینا۔ یہ معلومات یا وضاحت کے لیے ایک سوال بھی ہو سکتا ہے، یا کچھ درست کرنے کی درخواست بھی ہو سکتی ہے۔

سروس کی درخواستیں شکایات نہیں ہوتی ہیں۔ اگر آپ مسئلے کو حل کرنے کے لیے ہمارے طریقہ کار، یا نتائج سے مطمئن نہیں ہوں، تو آپ کو شکایت کرنے کا موقع دیا جائے گا۔



مدد کے لیے میں کس سے رابطہ کر سکتا ہوں؟

دوسرا مرحلہ ہماری شکایت کے عمل کا اختتام ہو گا، تاہم، اگر آپ ہمارے جواب سے مطمئن نہیں ہوں تو آپ اپنی شکایت کو آگے لے جانے کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ شکایات کے عمل کے دوران اضافی مدد یا مشورے کے لیے آپ درج ذیل سے رابطہ کر سکتے ہیں:

ہاؤسنگ اومبڈزمن سروس (رہائشی معتبہ اعلیٰ)

یا www.housing-ombudsman.org.uk

0300 111 3000

فائنیشنل اومبڈزمن سروس (مالی امور کے معتبہ اعلیٰ)

www.financial-ombudsman.org.uk

بلڈنگ سیفٹی ریگولیٹر (عمارتی تحفظ کی نگران تنظیم)

www.gov.uk/guidance/contact-the-building-safety-regulator

0300 790 6787 یا safety-regulator

آزادانہ مشاورت

www.citizensadvice.org.uk/housing/

social-housing

کسی نامزدہ شخص سے مدد حاصل کرنا
یہ مقامی کونسلر یا آپ کا مقامی ممبر پارلیمنٹ ہو سکتا ہے۔

کونسلرز کے لیے رابطہ کی معلومات آپ کی مقامی کونسل کی ویب سائٹ اور مقامی ممبر پارلیمنٹ کے لیے www.parliament.uk پر دستیاب ہیں۔

ہم سے رابطہ کرنے کے لیے

0808 164 0111

(تمام کالیں تربیت اور نگرانی کے مقاصد کے لیے ریکارڈ کی جاتی ہیں)

info@karbonhomes.co.uk

karbonhomes.co.uk

یا ہمارے سوشل میڈیا پیجز @karbonhomes پر ملاحظہ کریں۔

آپ ہماری شکایات کے عمل کے بارے میں مزید معلومات ہماری ویب سائٹ

www.karbonhomes.co.uk/complaints

سے حاصل کر سکتے ہیں۔

مرحلہ دو

آپ کی شکایت پر نظر ثانی

اگر آپ پہلے مرحلے پر ہمارے جواب سے ناخوش ہوں تو آپ اپنی شکایت کو دوسرے مرحلے میں منتقل کر سکتے ہیں۔

ہم اس بات کو سنیں گے جس کے بارے میں آپ محسوس کرتے ہوں کہ مناسب طریقے سے تفتیش نہیں کی گئی ہے یا اس سے آپ متفق نہیں ہوں اور آپ جس نتیجے کی توقع کر رہے ہوں اسے سمجھنے کے لیے آپ کے ساتھ کام کریں گے۔

ہم پانچ دفتری دنوں کے اندر آپ کے مرحلے دو کی شکایت کا جواب دیں گے۔

آپ کے خدشات کی چھان بین کرنے کے بعد، ہم تفتیش کے نتائج کے ساتھ آپ کو لکھیں گے اور بیس دفتری دنوں کے اندر کوئی مجوزہ حل پیش کریں گے۔

اگر ہمیں مزید وقت درکار ہو تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

اگر آپ کو مزید وقت درکار ہو تو برائے کرم ہمیں بتائیں۔

ہم آپ کی شکایت کو اس وقت تک کھلا رکھیں گے جب تک کہ ہم کوئی متفقہ کارروائی مکمل نہیں کر لیتے۔

