

كيف سنتعامل شكواك

تقديم شكوى

نشجعك على الاتصال بنا في أقرب فرصة ممكنة بعد ظهور المشكلة لأول مرة حيث لأنه يجب رفع الشكاوى في غضون 12 شهرا من الحادث وبشكل مثالي عندما تدرك أن هناك المشكلة.

هذا حتى تتمكن من التعامل مع المشكلة في أسرع وقت ممكن.

المرحلة الاولى

الرد على شكواك

سنسعى إلى حل المشاكل ووضع الأمور في نصابها الصحيح بأقل قدر من التأخير. عندما نتصل بنا سنحدد تفاصيل ما حدث بالكامل وما تريد منا القيام به حيال ذلك.

سنؤكد المرحلة الأولى لشكواك في غضون خمسة أيام عمل 

بعد التحقيق فيما يساورك من مخاوف، سنكتب إليك بنتيجة التحقيق وندرج أي حلول مقترحة في غضون عشرة أيام عمل 

إذا احتجنا إلى مزيد من الوقت، فسنقوم بإعلامك بذلك 

إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الوقت، يرجى إعلامنا بذلك 

ستبقى الشكوى مفتوحة حتى ننتهي من أي إجراءات متفق عليها. 

في كاربون نعمل بجد لنقدم لك خدمة رائعة. لكننا نعلم أنه في بعض الأحيان قد تسوء الأمور. إذا كنت تشعر أن خدمتنا لم تكن بالجودة المطلوبة يرجى إخبارنا بذلك.

طلب الخدمة

في بعض الأحيان قد تحتاج منا أن نتخذ إجراء ما ولكن لا أن نعامله كشكوى. وهذا هو "طلب خدمة" مثل طلب إصلاح أو الإبلاغ عن سلوك غير اجتماعي. وقد يكون أيضا استفسارا للحصول على معلومات أو شرح أو طلب تصحيح شيئا ما.

طلبات الخدمة ليست شكوى. إذا كنت غير راض عن نهجنا لحل المشكلة أو النتيجة فستتاح لك الفرصة لتقديم شكوى.



بمن يمكنني الاتصال للحصول على الدعم؟

المرحلة الثانية هي نهاية الشكوى لدينا، ولكن إذا لم تكن راضياً عن النتيجة، يمكنك المضي قدماً في شكواك. للحصول على دعم أو مشورة إضافية أثناء عملية الشكاوى يمكنك الاتصال بما بالتالي:

خدمة أمين مظالم الإسكان

www.housing-ombudsman.org.uk أو
0300 111 3000

خدمة أمين المظالم المالية

www.financial-ombudsman.org.uk

منظم سلامة المباني

www.gov.uk/guidance/contact-the-building-safety-regulator أو
0300 790 6787

نصيحة مستقلة

www.citizensadvice.org.uk/housing/social-housing

الحصول على المساعدة من شخص معين

يمكن أن يكون هذا مستشاراً محلياً أو نائباً محلياً.

تتوفر معلومات الاتصال بالمستشارين على موقع المجلس المحلي الخاص بك وللنواب المحليين على
.www.parliament.uk

للاتصال بنا

0808 164 0111 📞

(يتم تسجيل جميع المكالمات لأغراض التدريب والمراقبة)

info@karbonhomes.co.uk ✉️

karbonhomes.co.uk 🖱️

أو قم بزيارة صفحاتنا على وسائل التواصل الاجتماعي
@karbonhomes

يمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول عملية الشكاوى تقديم الشكاوى على موقعنا على الانترنت في
www.karbonhomes.co.uk/complaints

المرحلة الثانية

مراجعة الشكوى الخاصة بك

إذا لم تكن راضياً عن ردنا على المرحلة الأولى يمكنك نقل شكواك إلى المرحلة الثانية.

سنستمع إلى ما تعتقد أنه لم يتم التحقيق فيه بشكل مناسب أو لا تتفق معه وسنعمل معك لفهم النتيجة التي تبحث عنها.

سنؤكد المرحلة الثانية لشكواك في غضون خمسة أيام عمل 📅

بعد التحقيق في مخاوفك، سنكتب إليك بنتيجة التحقيق وندرج أي حلول مقترحة في غضون عشرين يوم عمل 📅

إذا احتجنا إلى مزيد من الوقت، فسنقوم بإعلامك بذلك 📅

إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الوقت، يرجى إعلامنا بذلك 📅

ستبقى الشكاوى مفتوحة حتى ننتهي من أي إجراءات متفق عليها. 📅

