

আমরা কীভাবে আপনার অভিযোগের নিষ্পত্তি করব

Karbon-এ আমরা একটি উৎকৃষ্ট সেবা দিতে কঠোর পরিশ্রম করি। কিন্তু আমরা জানি মাঝে মাঝে কিছু ভুল হয়ে যায়। আপনি যদি মনে করেন যে আমাদের দেওয়া সেবা আশানুরূপ হয়নি তবে দয়া করে আমাদেরকে জানাবেন।

সেবার অনুরোধ

কখনো কখনো অভিযোগ নিষ্পত্তি নয়, বরং কোনো কাজের জন্য আমাদেরকে আপনার প্রয়োজন হতে পারে। এটা হলো 'সেবার অনুরোধ' যেমন কিছু মেরামত করার জন্য অনুরোধ অথবা অসামাজিক আচরণের রিপোর্ট করা। আবার কোনো তথ্য বা ব্যাখ্যা চেয়ে অথবা কোনো কিছু সঠিকভাবে করার জন্যও অনুরোধ হতে পারে।

সেবার অনুরোধ জানানো কোনো অভিযোগ করা নয়। আপনি যদি কোনো সমস্যার সমাধান আমরা যেভাবে করেছি তাতে, বা তার ফলাফলে, সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আপনাকে অভিযোগ করার সুযোগ দেওয়া হবে।

অভিযোগ করা

সমস্যাটি দেখা দেওয়ার পরে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমাদের সাথে যোগাযোগ করার জন্য আমরা আপনাকে উৎসাহিত করব, কেননা ঘটনার 12 মাসের মধ্যে অভিযোগ উত্থাপন করতে হবে, ভালো হয় যদি আপনি সমস্যাটি সম্পর্কে জানার পর পরই যোগাযোগ করেন।

এটা এ কারণে যাতে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমরা সমস্যাটির সমাধান করতে পারি।

ধাপ এক

আপনার অভিযোগের প্রতিক্রিয়া জানানো

আমরা দেরি না করে সমস্যাটির সমাধান ও ঠিক করার চেষ্টা করব। আপনি যখন আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন আমরা তখন কী ঘটেছে এবং আমাদের কী করতে হবে বলে আপনি মনে করেন তার সম্পূর্ণ বিবরণ তৈরি করব।

-  আমরা পাঁচ কর্মদিবসের মধ্যে আপনার প্রথম ধাপের অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার করব
-  আমরা আপনার উদ্বেগগুলো তদন্ত করে দশ কর্মদিবসের মধ্যে তদন্তের ফলাফল আপনাকে লিখে জানাব এবং কোনো প্রস্তাবিত সমাধান থাকলে সেগুলো অন্তর্ভুক্ত করব।
-  যদি আমাদের আরও সময়ের প্রয়োজন হয়, আমরা আপনাকে জানাব
-  আপনার যদি আরো সময় লাগে আমাদের জানাবেন
-  সম্মত হওয়া পদক্ষেপগুলো সম্পূর্ণ না হওয়া পর্যন্ত আমরা আপনার অভিযোগ উন্মুক্ত অবস্থায় রাখব।



ধাপ দুই

আপনার অভিযোগ পর্যালোচনা করা

আপনি যদি প্রথম ধাপে আমাদের প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন তবে আপনি আপনার অভিযোগ দ্বিতীয় ধাপে নিয়ে যেতে পারেন।

আমরা আপনার কাছে শুনব যা আপনি মনে করেন যথাযথভাবে তদন্ত করা হয়নি বা এর সাথে দ্বিমত পোষণ করেন। আপনি যে ফলাফলটি খুঁজছেন তা বোঝার জন্য আমরা আপনার সাথে কাজ করব।

-  আমরা পাঁচ কর্মদিবসের মধ্যে আপনার দ্বিতীয় ধাপের অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার করব
-  আমরা আপনার উদ্বেগগুলো তদন্ত করে বিশ কর্মদিবসের মধ্যে তদন্তের ফলাফল আপনাকে লিখে জানাব এবং কোনো প্রস্তাবিত সমাধান থাকলে সেগুলো অন্তর্ভুক্ত করব।
-  যদি আমাদের আরও সময়ের প্রয়োজন হয়, আমরা আপনাকে জানাব
-  আপনার যদি আরো সময় লাগে আমাদের জানাবেন
-  সম্মত হওয়া পদক্ষেপগুলো সম্পূর্ণ না হওয়া পর্যন্ত আমরা আপনার অভিযোগ উন্মুক্ত অবস্থায় রাখব।



সহায়তার জন্য আমি কার সাথে যোগাযোগ করব?

দ্বিতীয় ধাপটি হল আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়ার সমাপ্তি, যাইহোক, আপনি যদি আমাদের প্রতিক্রিয়ার সন্তুষ্ট না হন তবে আপনার অভিযোগকে আরও এগিয়ে নিতে পারেন। অভিযোগ প্রক্রিয়া চলাকালীন অতিরিক্ত সহায়তা বা পরামর্শের জন্য আপনি নিম্নলিখিতদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

দি হাউজিং অমবুডজম্যান সার্ভিস

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

দি ফিন্যান্সিয়াল অমবুডজম্যান সার্ভিস

www.financial-ombudsman.org.uk

বিল্ডিং সোসাইটি রেগুলেটর

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

স্বাধীন পরামর্শ

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

একজন মনোনীত ব্যক্তির কাছ থেকে সাহায্য নেওয়া

ইনি একজন স্থানীয় কাউন্সিলর বা আপনার স্থানীয় এমপি হতে পারেন।

কাউন্সিলরদের সাথে যোগাযোগের তথ্য আপনার স্থানীয় কাউন্সিলের ওয়েবসাইটে এবং স্থানীয় এমপিদের জন্য www.parliament.uk-এ পাওয়া যাবে।

আমাদের সাথে যোগাযোগ

 0808 164 0111
(প্রশিক্ষণ এবং পর্যবেক্ষণের উদ্দেশ্যে সকল কল রেকর্ড করা হয়)

 info@karbonhomes.co.uk

 karbonhomes.co.uk

অথবা আমাদের সোশাল মিডিয়া পেজগুলো দেখুন
[@karbonhomes](https://www.facebook.com/karbonhomes)

আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়া সম্পর্কে আরও তথ্য আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে পেতে পারেন
www.karbonhomes.co.uk/complaints