

Cum vom trata plângerea dumneavoastră

La Karbon muncim din greu pentru a vă oferi un serviciu excelent. Dar știm că uneori lucrurile merg prost. Dacă simțiți că serviciile noastre nu au fost la înălțimea așteptărilor, vă rugăm să ne anunțați.

Solicitarea de servicii

Uneori este posibil să aveți nevoie de noi pentru a lua măsuri, dar nu să le gestionăm ca pe o plângere. Aceasta este o "solicitare de serviciu", cum ar fi o solicitare pentru o reparație sau raportarea unui comportament antisocial. Poate fi, de asemenea, o cerere de informații sau o explicație, sau o solicitare de a îndrepta ceva.

Cererile de servicii nu sunt plângeri. Dacă sunteți nemulțumit de abordarea noastră pentru rezolvarea problemei sau de rezultat, vi se va oferi posibilitatea de a depune o plângere.

Formularea unei plângeri

Vă încurajăm să ne contactați cât mai curând posibil după apariția problemei, deoarece plângerile trebuie depuse în termen de 12 luni de la incident, în mod ideal atunci când ați luat cunoștință de problemă.

Astfel, ne putem ocupa de problemă cât mai repede posibil

Prima etapă

Răspunsul la plângerea dumneavoastră

Vom încerca să rezolvăm problemele și să îndreptăm lucrurile cu o întârziere minimă. Atunci când ne contactați, vom stabili în detaliu ce s-a întâmplat și ce ați dori să facem în această privință.



Vom confirma Prima etapă a plângerii dumneavoastră în termen de cinci zile lucrătoare



După investigarea preocupărilor dumneavoastră, vă vom comunica în scris rezultatul investigației și vom include orice soluții propuse în termen de zece zile lucrătoare



Vă vom informa dacă avem nevoie de mai mult timp



Dacă dumneavoastră aveți nevoie de mai mult timp, vă rugăm să ne anunțați



Plângerea dumneavoastră va rămâne deschisă până la finalizarea acțiunilor convenite.



Etapa a doua

Revizuirea plângerii dumneavoastră

Dacă nu sunteți mulțumit(ă) de răspunsul nostru la prima etapă, vă puteți trece plângerea la etapa a doua.

Vom asculta ceea ce considerați că nu a fost investigat în mod corespunzător sau cu ce nu sunteți de acord și vom lucra împreună cu dumneavoastră pentru a înțelege rezultatul pe care îl doriți.



Vom confirma Etapa a doua a plângerii dumneavoastră în termen de cinci zile lucrătoare



După investigarea preocupărilor dumneavoastră, vă vom comunica în scris rezultatul investigației și vom include orice soluții propuse în termen de 20 de zile lucrătoare



Vă vom informa dacă avem nevoie de mai mult timp



Dacă dumneavoastră aveți nevoie de mai mult timp, vă rugăm să ne anunțați



Plângerea dumneavoastră va rămâne deschisă până la finalizarea acțiunilor convenite



La cine pot apela pentru sprijin?

Etapa a doua reprezintă finalul procesului nostru de soluționare a plângerilor, însă, dacă nu sunteți mulțumit(ă) de răspunsul nostru, puteți alege să vă duceți plângerea mai departe. Puteți contacta următoarele persoane pentru sprijin suplimentar sau consiliere în timpul procesului de soluționare a plângerilor:

Serviciul Mediatorului pentru Locuințe

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

Serviciul Mediatorului Financiar

www.financial-ombudsman.org.uk

Autoritatea de Reglementare a Siguranței în Construcții

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

Consiliere independentă

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

Obținerea de ajutor de la o persoană desemnată

Acesta poate fi un Consilier local sau Parlamentarul dumneavoastră local.

Informațiile de contact pentru Consilieri sunt disponibile pe site-ul web al consiliului local, iar pentru Parlamentarii locali pe www.parliament.uk.

Pentru a ne contacta



0808 164 0111

(toate apelurile sunt înregistrate în scopuri de formare și monitorizare)



info@karbonhomes.co.uk



karbonhomes.co.uk

Sau vizitați paginile noastre de rețele sociale @karbonhomes

Puteți găsi mai multe informații despre procesul nostru de reclamații pe site-ul nostru la adresa www.karbonhomes.co.uk/complaints