

# ફરિયાદ કરવા માટે માર્ગદર્શિકા

## હું ફરિયાદ કરી શકું?

જો તમે Stonewater ની સેવાઓથી અસંતુષ્ટ હોવ તો તમે ફરિયાદ કરી શકો છો, જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- તમે Stonewater ને એવી સેવા વિશે જણાવ્યું છે જેની તમને જરૂર છે અને અમે યોગ્ય જવાબ આપ્યો નથી.
- અમારા કરાર આધારિત ભાગીદારોમાંથી એક સમસ્યાને ઠીક કરવામાં નિષ્ફળ રહ્યાં છે અથવા તેમણે અયોગ્ય રીતે કાર્ય કર્યું છે.
- Stonewater એ અસામાજિક વર્તણૂકના અહેવાલનું સંચાલન ખોટી રીતે કર્યું છે.
- Stonewater નીતિનો ભંગ કરવામાં આવ્યો છે અથવા તેને ખોટી રીતે અનુસરવામાં આવી છે.

કેટલીક પરિસ્થિતિઓમાં, અમે તમારી ફરિયાદની તપાસ કરી શકીશું નહીં, આમાં અમે પહેલાથી જ તપાસ કરી રહ્યાં છીએ અથવા જો સમસ્યાને ઉકેલવા માટે તમે અનુસરી શકો તેવી બીજી પ્રક્રિયા હોય તો તેનો સમાવેશ થાય છે. અમે અમારી ફરિયાદો, પ્રશંસા અને ટિપ્પણીઓની નીતિ\* માં તમારી ફરિયાદની તપાસ ક્યારે કરી શકીએ અને ક્યારે ન કરી શકીએ તે બંનેની રૂપરેખા આપીએ છીએ.

જો અમે તમારા માટે તમારી ફરિયાદની તપાસ કરી શકતા નથી, તો અમે તમને તેનું કારણ સમજાવીશું અને તમને સપોર્ટ માટે હાઉસિંગ ઓમ્બડ્સમેન સર્વિસ તરફ નિર્દેશિત કરીશું.

\*તમે અમારી ફરિયાદો, પ્રશંસા અને ટિપ્પણી નીતિ [www.stonewater.org/about-us/policies/](http://www.stonewater.org/about-us/policies/) પર વાંચી શકો છો.

## અન્ય કોઈ વ્યક્તિ મારા વતી ફરિયાદ કરી શકે?

હા - અન્ય કોઈ વ્યક્તિ તમારા વતી ફરિયાદ કરી શકે છે. આ મિત્ર, પરિવારના સભ્ય, સ્થાનિક કાઉન્સિલર અથવા સાંસદ હોઈ શકે છે. અમને જરૂર પડશે કે તમે અમારી સાથે લેખિત પરવાનગી શેર કરો જેથી અમે તેમની સાથે તમારા કેસની ચર્ચા કરી શકીએ.

## અમારા સમર્થિત આવાસમાં 16 અને 17 વર્ષના બાળકો

કોઈપણ સમયે, તમે ચિલ્ડ્રન્સ કમિશનરની ઓફિસને તમારી ફરિયાદમાં મદદ કરવા માટે પૂછી શકો છો અને તેમને વકીલ પ્રદાન કરવા માટે પૂછી શકો છો. તમે અમારી પાસેથી અથવા તમારા ઘરેથી પ્રાપ્ત કરેલી સેવાઓ વિશેની તમારી ફરિયાદના કોઈપણ પાસામાં તેઓ મદદ કરી શકે છે અને અમે ફરિયાદને કેવી રીતે સંચાલિત કરી છે તે જોઈ શકે છે.

16 અને 17 વર્ષની વયના ગ્રાહકો સ્વતંત્ર વકીલ માટે હકદાર છે જે તમારા નિર્ણયો લેવામાં તમને મદદ અને સમર્થન કરી શકે છે અને જો વસ્તુઓ ખોટી થાય તો બોલવામાં તમારી મદદ કરી શકે છે. આચાર્ડલ્ડ કમિશનર ઓફિસ દ્વારા પ્રદાન કરી શકાય છે. જો તમને તેમનો સંપર્ક કરવામાં મદદની જરૂર હોય તો અમને જણાવો.

[childrenscommissioner.gov.uk](http://childrenscommissioner.gov.uk)

કોલ **020 7783 8330**

ઇંગ્લેન્ડ માટે ચિલ્ડ્રન્સ કમિશનર

સેન્ચુરી બિલ્ડિંગ્સ

20 ગ્રેટ સ્મિથ સ્ટ્રીટ

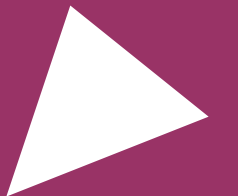
લંડન

SW1P 3BT

## હું ફરિયાદ કેવી રીતે કરી શકું?

તમે નીચેની કોઈપણ રીતે ફરિયાદ કરી શકો છો:

- અમારી વેબસાઇટ [stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/)
- ની મુલાકાત લઈને **01202 319 119**
- પર અમારા ગ્રાહક સેવા કેન્દ્ર પર કોલ કરીને [customerfeedback@stonewater.org](mailto:customerfeedback@stonewater.org)
- પર અમને ઈમેલ કરીને અમારી સોશિયલ મીડિયા ચેનલો પર અમને **ખાનગી સંદેશ** મોકલીને. તમારી ગોપનીયતા માટે, અમે સાર્વજનિક પોસ્ટ્સ અથવા ટિપ્પણીઓ દ્વારા તમારી ફરિયાદ પર પ્રક્રિયા કરી શકતા નથી.
- અહીં અમને પત્ર લખીને  
Stonewater, સ્યુટ C, લેન્કેસ્ટર હાઉસ ગ્રેન્જ બિઝનેસ પાર્ક એન્ડરબી રોડ  
Whetstone  
લેસ્ટર  
LE8 6EP



## વસ્તુઓ યોગ્ય મૂકવી

જો વસ્તુઓ ખોટી હોય તો તેને યોગ્ય કરવા માટે અમે ઘણી બધી વસ્તુઓ કરી શકીએ છીએ.

અમે શકીએ છીએ:

- માફી માંગી શકીએ અને તમને સમજૂતી અથવા વધુ માહિતી આપી શકી છીએ
- ખાતરી કરી શકી કે જરૂરી સમારકામ હાથ ધરવામાં આવે છે
- અમારી સેવાઓને બહેતર બનાવવા માટે તમારી ફરિયાદમાંથી શીખી શકીએ
- ખાતરી કરી શકીએ કે અમારા સાથીદારો પાસે અન્ય ગ્રાહકોને મદદ કરવા માટે વધારાનું માર્ગદર્શન અને સમર્થન છે

## ગોઠવણો

અમે અમારી સેવાઓ અમારા ગ્રાહકો માટે કાર્ય કરે તે માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ. તમારી ફરિયાદ લેતી વખતે, અમે તમને ફરિયાદ પ્રક્રિયા દરમિયાન સંપર્કમાં રહેવા માટે તમારી પસંદગીની સંપર્ક પદ્ધતિ માટે પૂછીશું. જો તમને કોઈ ગોઠવણો અથવા વધારાના સમર્થનની જરૂર હોય, તો અમે તમને તમારા ફરિયાદ સંચાલક સાથે આ વિશે વાત કરવા પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ.

## ફરિયાદ પ્રક્રિયા

### સ્ટેજ એક

જ્યારે અમને તમારી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય, ત્યારે તમારી ફરિયાદ અને અમે તેને કેવી રીતે ઠીક કરી શકીએ તેની ચર્ચા કરવા માટે તમારા ફરિયાદ સંચાલક તમારો સંપર્ક કરશે. અમે આને એક સ્વીકૃતિ પત્રમાં લખીશું, જે **પાંચ કાર્યકારી દિવસોમાં** મોકલવામાં આવશે. પછી શું થયું છે અને અમે તેને કેવી રીતે ઠીક કરી શકીએ તેની તપાસ પૂર્ણ કરવા માટે અમે સેવા ક્ષેત્રો સાથે કામ કરીશું. આ જવાબ તમને **10 કાર્યકારી દિવસોમાં** મોકલવામાં આવશે. એવા કિસ્સામાં જ્યાં વધુ સમયની જરૂર હોય, અમે તમને અપડેટ રાખીશું.

### સ્ટેજ બે

જો તમે તમારી સ્ટેજ એકની ફરિયાદના પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે અમારી ફરિયાદ પ્રક્રિયાના બીજા સ્ટેજમાં આગળ વધી શકો છો. અમારી વરિષ્ઠ ટીમના સભ્ય તમારા કેસની સમીક્ષા કરશે, **20 કાર્યકારી દિવસોમાં** તમારો સંપર્ક કરવાનો લક્ષ્યાંક રાખશે. એવા કિસ્સામાં જ્યાં વધુ સમયની જરૂર હોય, અમે તમને અપડેટ રાખીશું.

## ગ્રાહક ફરિયાદ લર્નિંગ પેનલ (CCLP)

ગ્રાહક ફરિયાદ લર્નિંગ પેનલ Stonewater અને અમારા ગ્રાહકોને ફરિયાદ ડેટા અને માહિતી જોઈને અમારી સેવાઓને ક્યાં સુધારી શકાય તે જોવા માટે મદદ કરે છે.

જો તમને પેનલમાં જોડાવામાં રુચિ હોય તો કૃપા કરીને [stonewater.org/get-involved](http://stonewater.org/get-involved) ની મુલાકાત લો

## હાઉસિંગ ઓમ્બુડ્સમેન

તમે, કોઈપણ સ્ટેજ પર, તમારી ફરિયાદને સમર્થન અને માર્ગદર્શન માટે હાઉસિંગ ઓમ્બુડ્સમેન સેવાને મોકલી શકો છો. જો તમે તમારી ફરિયાદના અમારા સ્ટેજ બે ના જવાબથી ખુશ ન હોવ, તો તમે હાઉસિંગ ઓમ્બુડ્સમેન સેવાને તમારી ફરિયાદના અમારા સંચાલનની તપાસ કરવા પૂછી શકો છો. હાઉસિંગ ઓમ્બુડ્સમેન સેવા પછી તમારી ચિંતાની અને અમે ફરિયાદ સંચાલન કોડ અને અમારી નીતિઓને અનુરૂપ અને યોગ્ય રીતે જવાબ આપ્યો છે કે કેમ તે અંગે નિર્ણય લેતા પહેલા અમે કેવી રીતે જવાબ આપ્યો છે તેની સમીક્ષા કરશે.

તમે આ રીતે હાઉસિંગ ઓમ્બુડ્સમેન સેવાનો સંપર્ક કરી શકો છો:

- તેમની વેબસાઈટ: [housing-ombudsman.org.uk](http://housing-ombudsman.org.uk)
- ઈમેલ દ્વારા: [info@housing-ombudsman.org.uk](mailto:info@housing-ombudsman.org.uk)
- ફોન દ્વારા: **0300 111 3000** (સવારે 9:15 - સાંજે 5:15 વાગ્યા સુધી, સોમવાર થી શુક્રવાર)
- પોસ્ટ દ્વારા: હાઉસિંગ ઓમ્બુડ્સમેન સેવા, PO બોક્સ 152, લિવરપુલ L33 7WQ.

Stonewater ફરિયાદો પર કેવી રીતે પ્રતિભાવ આપે છે તે વિશે વધુ જાણવા અથવા અમારી ફરિયાદ નીતિ સહિત વધુ માહિતી અને સલાહ માટે

[stonewater.org/complaints](http://stonewater.org/complaints) પર જાઓ