ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਗਾਈਡ

ਕੀ ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਦੀ ਹਾਂ?

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ Stonewater ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ:

- ਤੁਸੀਂ Stonewater ਨੂੰ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- ਸਾਡੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਇੱਕ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫ਼ਲ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਣਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਾਰਜ ਕੀਤਾ ਹੈ।
- Stonewater ਨੇ ਅਸਮਾਜਿਕ ਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਇੱਕ ਰਪੋਰਟ ਨੂੰ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਹੈ।
- Stonewater ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਲੰਘਣ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਕੁਝ ਹਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕਰ ਪਾਵਾਂਗੇ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਅਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਸ਼ਲਾਘਾ ਅਤੇ ਟਿੱਪਣੀ ਨੀਤੀ* ਵਿੱਚ ਇਹ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਦੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਕਦੋਂ ਨਹੀਂ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਸਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਵਾਸਤੇ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਕੋਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।

*ਤੁਸੀਂ www.stonewater.org/about-us/policies/

'ਤੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਤਾਰੀਫਾਂ ਅਤੇ ਟਿੱਪਣੀ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ? ਕੀ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੇਰੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਹਾਂ - ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਈ ਮਿੱਤਰ, ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਮੈਂਬਰ, ਸਥਾਨਕ ਕਾਉਂਸਲਰ ਜਾਂ MP ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਮਲੇ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰ ਸਕੀਏ।

ਸਾਡੀ ਸਮਰਥਿਤ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਵਿੱਚ 16 ਅਤੇ 17 ਸਾਲ ਦੀ ਉਮਰ ਦੇ ਬੱਚੇ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ ਚਿਲਡਰਨ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਕੀਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਹਿਲੂ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੰਭਾਲਿਆ ਹੈ।

ਸਮਰਥਿਤ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਾਲ ਦੇ ਬੱਚੇ16 ਅਤੇ 17 ਸਾਲ ਦੀ ਉਮਰ ਦੇ ਗਾਹਕ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਵਕੀਲ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਚੀਜ਼ਾਂ ਗਲਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਆਵਾਜ਼ ਉਠਾਉਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਕਮੀਸ਼ਨਰ ਦਫ਼ਤਰ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ।

childrenscommissioner.gov.uk

ਕਾਲ ਕਰੋ **020 7783 8330**

ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਾਸਤੇ ਚਿਲਡਰਨ'ਜ਼ ਕਮੀਸ਼ਨਰ
Sanctuary Buildings
20 Great Smith Street
London
SW1P 3BT

ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਣ ਦੁਆਰਾ **stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/**
- **01202 319 119**
- 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੁਆਰਾ **customerfeedback@stonewater.org**
- 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰਨ ਦੁਆਰਾ ਸਾਡੇ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਚੈਨਲਾਂ 'ਤੇ **ਨਿੱਜੀ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਦੁਆਰਾ।** ਤੁਹਾਡੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਵਾਸਤੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਜਨਤਕ ਪੋਸਟਾਂ ਜਾਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕਾਰਵਾਈ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।
- Stonewater, Suite C, Lancaster House
  Grange Business Park
  Enderby Road
  Whetstone
  Leicester
  LE8 6EP 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖਣ ਦੁਆਰਾ

ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਚੀਜ਼ਾਂ ਗਲਤ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ, ਅਸੀਂ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਮੁਆਫ਼ੀ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮੁਰੰਮਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ
- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਸਿੱਖ ਕੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡੇ ਸਹਿਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਦੂਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਵਾਸਤੇ ਵਾਧੂ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਮਿਲੇ।

ਸਮਾਯੋਜਨ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਾਸਤੇ ਕਾਰਗਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈਂਦੇ ਸਮੇਂ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਦਾ ਤੁਹਾਡਾ ਤਰਜੀਹੀ ਤਰੀਕਾ ਪੁੱਛਾਂਗੇ ਤਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲ ਸਕੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸਮਾਯੋਜਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨਕਰਤਾ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਸਟੇਜ ਇੱਕ

ਜਦੋਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਠੀਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈਂਡਲਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਲਿਖਾਂਗੇ, ਜੋ **ਪੰਜ ਕੰਮਕਾਜ਼ੀ ਦਿਨਾਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਫਿਰ ਅਸੀਂ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਜਾਂਚ ਪੂਰੀ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਹੋਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਠੀਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਤੁਹਾਨੂੰ **10 ਕੰਮਕਾਜ਼ੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।** ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਜਿੱਥੇ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਰੱਖਾਂਗੇ।

ਸਟੇਜ ਦੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸਟੇਜ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਟੇਜ ਦੋ ਤੱਕ ਅੱਗੇ ਵਧ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸਾਡੀ ਖ਼ਾਸ ਟੀਮ ਦਾ ਇੱਕ ਮੈਂਬਰ ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਦਾ ਟੀਚਾ **20 ਕੰਮਕਾਜ਼ੀ ਦਿਨਾਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਜਿੱਥੇ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਰੱਖਾਂਗੇ।

ਕਸਟਮਰ ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਲਰਨਿੰਗ ਪੈਨਲ (Customer Complaints Learning Panel, CCLP)

ਕਸਟਮਰ ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਲਰਨਿੰਗ ਪੈਨਲ, Stonewater ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਡੇਟਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਦੇਖ ਕੇ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਿੱਥੇ ਸੁਧਾਰਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪੈਨਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਦਿਲਚਸਪੀ ਰੱਖਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ stonewater.org/get-involved 'ਤੇ ਦੇਖੋ

ਰਿਹਾਇਸ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋਕਪਾਲ

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਟੇਜ 'ਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਵਾਸਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਕਦਮ ਦੋ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਨ ਦੀ ਜਾਂਚ ਵਾਸਤੇ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਰਿਹਾਇਸ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਇਹ ਤੈਅ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਸਾਡੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ: **housing-ombudsman.org.uk**
- ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ: **info@housing-ombudsman.org.uk**
- ਫ਼ੋਨ ਦੁਆਰਾ: **0300 111 3000** (9:15am - 5:15pm, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ)
- ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ:
  Housing Ombudsman Service,
  PO Box 1484, Unit D
  Preston, PR2 0ET.

Stonewater ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਿਪਟਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ ਸਮੇਤ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਵਾਸਤੇ ਇੱਥੇ ਜਾਓ:

stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/

ਅਪ੍ਰੈਲ 2025 ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ