

listening

TO THE VIEWS AND NEEDS OF OUR TENANTS



TRAFFORD HOUSING TRUST

ਆਪਣੇ ਕਿਰਾਏਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਲੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਸੁਣਨਾ

ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ, ਵਿਚਾਰ,
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ

1. ਭੂਮਿਕਾ

ਉੱਚ-ਦਰਜੇ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਲਈ ਤੀਬਰ ਹਾਂ ਜਿਹੜੀਆਂ ਕਿ ਗੁਆਂਢਚਾਰੇ ਦੀ ਰੂਹ ਵਿਚ ਸਾਡੇ ਕਿਰਾਏਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਦਗੀਆਂ ਵਿਚ ਅਸਲ ਫਰਕ ਪਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਪੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਆਖਰਕਾਰ, ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਰਾਏ ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕੰਮ ਤੋਂ ਸਿਖਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਬਿਹਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤਸੱਲੀ ਨੂੰ ਵਧ ਤੋਂ ਵਧ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸਾਰੂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ।

ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਈ ਮੌਕੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਦੋਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਆਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਉੱਚੇ ਮਿਆਰਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੋਣ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਪਹਿਲੂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ, ਵਿਚਾਰਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਨਾਲ ਨਿਪਟਨ ਲਈ ਆਸ਼ਾਨ, ਸੰਖੇਪ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਪਾਲਸੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਪੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਕਤਾ ਨਾਲ ਸੁਣ ਸਕੀਏ।

ਇਹ ਸੰਸਥਾ ਅਸਲ ਵਿਚ ਲੋਕਾਂ ਤੇ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੀ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ, ਵਿਚਾਰਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟ ਸਕਣ ਅਤੇ ਗੱਲ-ਬਾਤ ਕਰ ਸਕਣ।



2. ਪਾਲਸੀ ਦੇ ਮਕਸਦ

- ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਿਆਂ, ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਜਿਥੇ ਉਚਿਤ ਹੋਇਆ, ਉਥੇ ਉਸ ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਅਤੇ ਉਸ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਇਸ ਪਾਲਸੀ ਵਿਚ ਤੈਅ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਿਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਮ ਟਰੱਸਟ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਅਤੇ ਸੰਭਵ ਸਾਢੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਕਿ ਇਸ ਕਿਸਮ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਦੁਬਾਰਾ ਨਾ ਉੱਠਣ।
- ਪਾਲਸੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ-ਵਿਧੀਆਂ ਵਿਚ ਵਿਚਾਰਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਨਿਕਲੀਆਂ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੀ ਬਿਹਤਰੀਆਂ ਨੂੰ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ।

2.1 ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ, ਵਿਚਾਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਦੇਣੇ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਸਾਡੇ 'ਕਨਜ਼ਿਊਮਰ ਰਿਸਪੌਂਸ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ' ਨਾਲ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ 0161 968 0071 ਤੇ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਭੇਜੋ: crc@traffordhousingtrust.co.uk ਜਾਂ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖੋ: The Customer Response Co-ordinator, Company Secretariat, Marshall House, 2 Park Avenue, Sale M33 6HE.
- ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ, ਜਾਂ ਜਾ ਕੇ ਮਿਲੋ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰੋ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਲਾਕਾਈ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ, ਵਿਚਾਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈਟ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰੋ।

ਅਸੀਂ ਵਿਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਂਗੇ। ਇਸ ਪਾਲਸੀ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ, ਸੇਵਾ ਦੇ ਉਚਿਤ ਖੇਤਰ ਵਿਚ ਭੇਜਿਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਜਿਥੇ ਉਚਿਤ ਹੋਇਆ, ਮੁਕੰਮਲ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ।

ਸਾਰੀ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਨਾਲ ਇਕੋ ਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਰਤਾਉ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ।

ਸਾਰੀ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ, ਵਿਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਿਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਸੇਵਾ ਵਿਚ ਬਾਕਾਇਦਾ ਬਿਹਤਰੀ ਨੂੰ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਪਾਲਸੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਤੇ ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਏਗਾ।



3. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਹ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠ-ਲਿਖਿਆਂ ਵਿਚੋਂ ਕੁਝ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ:

- ਟਰੱਸਟ ਦਵਾਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੁਝ ਖਰਾਬ ਜਾਂ ਗਲਤ ਕੀਤਾ ਹੈ)।
- ਟਰੱਸਟ ਦਵਾਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਸੀਂ ਉਹ ਕਰਨ ਵਿਚ ਅਸਫਲ ਹੋ ਗਏ)।
- ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਸਟਾਫ/ਕਨਟ੍ਰੈਕਟਰ ਨੇ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਿਆ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦਿੱਤੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਅਨਿਆਈ ਜਾਂ ਬਦਤਮੀਜ਼ੀ ਨਾਲ ਵਰਤਾਉ ਕੀਤਾ)।

ਇਸ ਪਾਲਸੀ ਮੁਤਾਬਿਕ ਹੇਠ-ਲਿਖਿਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ:

- ਸੇਵਾ ਲਈ ਬੇਨਿਤੀ (ਮੁਰੰਮਤ ਲਈ ਰਿਪੋਰਟ)।
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਣੀ ਜਾਂ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਣ।
- ਪਾਲਸੀ ਜਾਂ ਅਮਲ ਦੀ ਮੰਗ ਜਾਂ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਣ।
- ਮਾਮਲੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਬਦਲਵੇਂ ਰਸਤੇ ਹਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੇਘਰਤਾ ਦੀ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨੂੰ ਅਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਨਾ)।

ਟ੍ਰੈਫੋਰਡ ਹਾਉਸਿੰਗ ਟਰੱਸਟ ਦੀ ਪਾਲਸੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿਰੁਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਨਹੀਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ।

ਸਾਡਾ ਮਕਸਦ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਟੀਚਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਨ ਵੇਲੇ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਅਸੂਲਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ:

- ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ, ਸੁਸ਼ੀਲ, ਬਾਕਾਇਦਾ ਅਤੇ ਨਿਆਂਪੂਰਵਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਿਆ ਜਾਏਗਾ।
- ਜਿਥੇ ਉਚਿਤ ਹੋਇਆ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਨਿਪਟਿਆ ਜਾਏਗਾ। ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਟਾਫ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਅਦਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣੀ ਪਈ ਤਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਕੋਲੋਂ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈਣ ਲਈ ਪੁੱਛਿਆ ਜਾਏਗਾ।
- ਆਖਰੀ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਜੇ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਲਈ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਪਈ ਤਾਂ ਸਾਫ ਸਾਫ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ।
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰਜ-ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਅਤੇ ਬਿਹਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਏਗਾ।



4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਜ-ਵਿਧੀ

ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿਚੋਂ ਪਾਲਸੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਫਾਰਮ ਸਾਦੀ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਖਾਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਲਿਖਣ ਲਈ ਥਾਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵੀ ਹਨ। ਇਹ ਫਾਰਮ ਦੂਸਰੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ ਵੀ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਕਾਰਜ-ਵਿਧੀ ਸਾਡੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਦੀਆਂ ਹਾਲਾਤਾਂ (ਸਟੇਜਿਜ਼) ਬਾਰੇ ਸਾਫ ਸਾਫ ਦੱਸਦੀ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਟੇਜਿਜ਼ ਬਾਰੇ ਅੱਗੇ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸਟੇਜ |

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਚਿੱਠੀ ਰਾਹੀਂ
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ
- ਖੁਦ ਮਿਲ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ
- ਕੌਂਸਲਰ ਦਵਾਰਾ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਰਾਹੀਂ
- ਐਮ ਪੀ ਦਵਾਰਾ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਰਾਹੀਂ
- ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ
- ਇੰਟਰਨੈਟ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ

ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਿਊਟਰ ਤੇ ਚਤਾਇਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕੰਮ ਦੇ ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ।

ਸਟੇਜ 1 ਤੇ, ਸਭ ਤੋਂ ਉਚਿਤ ਟੀਮ ਮੈਨੇਜਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਫਿਰ ਵੀ ਜੇ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨੂੰ ਦਸ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵਧ ਲੱਗਣਗੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਮੁਤਾਬਿਕ ਕੰਪਿਊਟਰ ਤੇ ਵੀ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।

ਜੇ ਦਸ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹਾਲਤ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ 'ਕਸਟਮਰ ਰਿਸਪੌਂਸ ਕੋ-ਆਰਡੀਨੇਟਰ' ਟੀਮ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸਟੇਜ 1 ਦੀ ਕਿਸੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਪਰ ਅੱਗੇ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ।



ਸਟੇਜ 2

ਜੇ ਗਾਹਕ ਸਟੇਜ 1 ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸੇਵਾ ਦੇ ਹੌਡ ਨੂੰ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਟੇਜ 2 ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਿਲਣ ਤੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਮ ਦੇ ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਭੇਜੀ ਜਾਏਗੀ।

ਜਿਥੇ ਕਿਤੇ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਟੀਮ ਮੈਨੇਜਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦਾ ਹੌਡ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਇਸ ਤੇ ਦੁਬਾਰਾ ਗੌਰ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਕੀ ਕੁਝ ਅਲੱਗ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਹੁਣ ਤੱਕ ਕੀਤੀ ਕਾਰਵਾਈ, ਸਟੇਜ 1 ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਬਾਰਾ ਚਾਹੇ ਨਤੀਜੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਗੇ। ਸੇਵਾ ਦਾ ਹੌਡ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੁਝਾਉਣ ਲਈ ਸੁਝਾਉ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਟੇਜ 2 ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦਸ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਕੰਮਲ ਜਵਾਬ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸੁਝਾਵ ਦੱਸਣ ਲਈ ਲਿਖੇਗਾ।

ਇਸ ਸਟੇਜ ਤੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਟਰੱਸਟ ਨੂੰ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਪੀਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਸਟੇਜ 2 ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਾਲੀ ਚਿੱਠੀ ਵਿਚ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਫਾਰਮ ਵੀ ਭੇਜਿਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਨੇ ਗੱਲ-ਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਫਾਰਮ ਭਰਨ ਵਿਚ ਮਦਦ ਦੇਣ ਲਈ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਲਈ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤਰਫੋਂ ਫਾਰਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਦੇਣਗੇ।

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਕਿਸੇ ਸਟੇਜ ਤੇ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਰੀ, ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟ ਰਹੇ ਵਿਅੱਕਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਕਦੋਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ।



ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ ਪੈਨਲ

ਜੇ ਗਾਹਕ ਸਟੇਜ 2 ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਵੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੇ ਉਹ ਇਸ ਬਾਰੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਕਣ ਕਿ ਸਟੇਜ 1 ਅਤੇ 2 ਦੇ ਜਵਾਬ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਸਨ - ਤਾਂ ਉਹ ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ ਪੈਨ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਇਸ ਪੈਨਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਕੰਮ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਦੱਸਣ ਲਈ ਕੰਮ ਦੇ 20 ਦਿਨ ਹੋਣਗੇ।

ਇਸ ਸਟੇਜ ਤੇ, ਇਸ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ 'ਕਸਟਮਰ ਰਿਸਪੌਂਸ ਕੋ-ਆਰਡੀਨੇਟਰ' ਦੇ ਤਾਲਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਿਆ ਜਾਏਗਾ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤਿੰਨ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੇ ਪੈਨਲ (ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ ਪੈਨਲ) ਨੂੰ ਮਿਲਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ ਜਾਂ ਉਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬਿਨਾਂ ਹਾਜ਼ਰੀ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਣਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਹਾਉਸਿੰਗ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਰਵਿਸ ਆਖਰੀ ਅਪੀਲ ਪੈਨਲ ਦੀ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਵਧੀਆ ਅਮਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਇਕ ਸਰਕਾਰੀ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਆਉਣ-ਜਾਣ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਬੱਚੇ ਦੀ ਦੇਖ-ਭਾਲ ਵਿਚ ਮਦਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਦੇ ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਕਹਿਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸਟਾਫ ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ ਪੈਨਲ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੇਜੇਗਾ। ਇਸ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰ ਦੇਣ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਮੀਟਿੰਗ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੈਨਲ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲੇਗਾ।

ਇਕ ਬਾਰ ਇਸ ਸਟੇਜ ਦਾ ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਹੋਣ ਤੇ ਆਖਰੀ ਜਵਾਬੀ ਚਿੱਠੀ ਸਾਫ ਸਾਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਲਿਖੀ ਜਾਏਗੀ। ਜਿਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਇਆ, ਇਹ ਚਿੱਠੀ ਹੋਰ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਵਿਚ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਭਵ ਨਾ ਹੋ ਸਕਿਆਂ ਅਤੇ ਪਹਿਲੇ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਤਾਂ ਕਾਪੀਆਂ ਨਾਲ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਹ ਸਾਫ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ ਕਿ ਇਹ ਆਖਰੀ ਜਵਾਬ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਚ ਇਕ ਨੋਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਜੇ ਗਾਹਕ ਆਖਰੀ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਨੂੰ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸੁਤੰਤਰ ਹਾਉਸਿੰਗ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਪਰਚੇ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।



5. ਸੁਤੰਤਰ ਹਾਉਸਿੰਗ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ

ਸਾਡਾ ਚੀਫ ਅਗਜ਼ੈਕਿਊਟਿਵ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫਾਇਲਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਮੰਗਣ ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਮਿਲ ਸਕੇਗਾ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਵਾਂਗੇ।

6. ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ, ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਦੀ ਲਗਾਤਾਰ ਬਿਹਤਰੀ ਨੂੰ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਕੀਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਪਾਲਸੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮੁਤ-ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਏਗਾ। ਮਿਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਦਵਾਰਾ ਕੀਤੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਹਿਕਮਿਆਂ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਤੌਰ ਤੇ ਸਾਡੇ ਕਿਰਾਏਦਾਰਾਂ ਲਈ ਸਮਾਚਾਰ-ਪੱਤਰ ਵਿਚ ਛਾਪਿਆ ਜਾਏਗਾ।

ਇਸ ਪਾਲਸੀ ਅਧੀਨ ਨਿਪਟੀ ਸਾਰੀ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ, ਵਿਚਾਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਿਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਬਾਰੇ ਅੰਕਿਤਿਆਂ ਨੂੰ ਬਾਕਾਇਦਾ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਰਜਿਸਟਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਸ਼ਿਆਂ, ਟਾਈਮ-ਸਕੇਲ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟ ਰਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਕਾਰਜ-ਵਿਧੀ ਦੀ ਹਰ ਸਟੇਜ ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਤਾਜ਼ਾ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।

ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਕ ਸਰਵੇਖਣ ਮਿਲੇਗਾ ਇਹ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਕੀ ਨਤੀਜਾ ਉਸ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਮੁਤਾਬਿਕ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਕੀ ਸਾਡੀ ਕਾਰਜ-ਵਿਧੀ ਨੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹਰ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।

7. ਹੱਲ

ਸਾਰੇ ਮੈਨੇਜਰ ਖਾਸ ਕੇਸ ਵਿਚ ਉਚਿਤ ਹੱਲ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਗੇ। ਇਹ ਅਕਸਰ ਮਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਕਿਸਮ ਦੇ ਹੱਲਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਡੇਟਾਬੇਸ ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ਜਿਸ ਤੇ ਹੱਲ ਦੇ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਮਾਲੀ ਕੀਮਤ ਬਾਰੇ ਵਿਸਤਾਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

ਅਸਫਲ ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟਾਂ - ਪਹਿਲਾ ਹੱਲ ਇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟ ਦਾ ਮੁਤ-ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ, ਇਥੇ ਤੱਕ ਕਿ ਚਾਹੇ ਇਹ ਕੰਮ ਦੇ ਆਮ ਸਮਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਵੇ। ਫਿਰ ਵੀ ਜੇ ਇਹ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਮੈਨੇਜਰ ਦੀ ਛੂਟ ਤੇ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਕਮਾਈ ਜਾਂ ਸਹਿਣ ਕੀਤੀ ਅਸੁਵਿਧਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜਿਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਬਰਕਰਾਰ ਸਿਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਉਥੇ ਜਵਾਬ ਵਿਚ ਖਿਮਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਜਿਥੇ ਕਿਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਤੋਂ ਸਿਧਾ ਨਤੀਜਾ ਮਾਲੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਵੀ ਸਬੂਤ ਹੈ, ਉਥੇ ਉਚਿਤ ਹਰਜਾਨਾ ਦੇਣ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।

ਹਰਜਾਨਾ ਵਿਚਾਰਸ਼ੀਲ ਹੈ ਪਰ ਅੱਗੇ ਲਿਖੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿਚ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਰਵਿਸ ਮੈਨੇਜਰ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ:



- ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਖੋਹਣਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੀਟਿੰਗ ਜਾਂ ਕਮਰਿਆਂ ਦਾ ਵਰਤਿਆ ਨਾ ਜਾਣਾ।
- ਹੱਲ ਲਈ ਘਟੀਆ ਕੰਮ ਕਰਵਾਉਣ ਕਾਰਨ ਅਸੁਵਿਧਾ।
- ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ।
- ਕਾਮੇ ਦਵਾਰਾ ਖਰਚ ਕੀਤੀ ਬਿਜਲੀ ਜਾਂ ਊਰਜਾ ਜਿਥੇ ਇਹ ਪਹੁੰਚ ਵਿਚ ਹੈ।
- ਆਉਣ-ਜਾਣ ਅਤੇ ਬੱਚੇ ਦੀ ਦੇਖ-ਭਾਲ ਦਾ ਖਰਚ ਜਿਥੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਰਕਰਾਰ ਹੋਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਅਸੁਵਿਧਾ ਹੋਈ ਹੈ।

8. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਇਸ ਪਾਲਸੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸਾਡੇ ਚੀਫ ਅਫਸਰ ਦੀ ਹੈ। ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਾਲੀ ਹੱਲਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਹੈੱਡ ਦੀ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ, ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਪੱਧਰ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਭੁਗਤਾਨ ਤੇ ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ 'ਕਸਟਮਰ ਰਿਸਪੌਂਸ ਕੋ-ਆਰਡੀਨੇਟਰ' ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਕਿ ਸਮਾਨਤਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤਤਾ ਦੀ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

9. ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ

ਅਸੀਂ ਸਾਲਾਨਾ ਤੌਰ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਕਿਰਾਏਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਵਿਚਲੀਆਂ ਫੋਰਮਾਂ ਨਾਲ ਇਸ ਪਾਲਸੀ ਦੀ ਅਸਰਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਤੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਾਂਗੇ।

10. ਤੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਤੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਤੇ ਦਬਾਉ ਪਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਦ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਵਰਤਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਫਾਇਦਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਹੜੀਆਂ ਤੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਲਗਦੀਆਂ ਹਨ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਵਿਚ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਕਿ ਮਾਮਲਾ ਇਹੀ ਹੈ। ਸੇਵਾ ਦਾ ਹੈੱਡ ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੈਕਟਰੀ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫੈਸਲਾ ਕਰੇਗਾ। ਤੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰਬਵਰਤਿਤ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੈਰਵੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।

ਤੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਿਲਣ ਅਤੇ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦਾ, (ਸ਼ਾਮਲ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ) ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾ ਦੇ ਹੈੱਡ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੈਕਟਰੀ ਦਵਾਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

ਜਿਥੇ ਉਚਿਤ ਹੋਇਆ ਉਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸੈਕਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਲਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿਥੇ ਤੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਚ ਸਟਾਫ ਦਾ ਇਕ ਮੈਂਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਇਆ ਉਥੇ ਹੈੱਡ ਆਫ ਰਿਸੋਰਸਿਜ਼ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ।



11. ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਬਦਸਲੂਕੀ

ਜਿਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਦੀ ਦਲੀਲ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਉਥੇ ਸਾਡੀ ਅਨੁਸ਼ਾਸ਼ਨ ਦੀ ਪਾਲਸੀ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕੇਸਾਂ ਵਿਚ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਇੰਟਰਵਿਊ ਇਕ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਅਫਸਰ ਦਵਾਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਇਸ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈੱਡ ਆਫ ਰਿਸੋਰਸ ਕਰੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ

ਸਟੇਜ 1

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਮ ਦੇ ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਮਿਲਣ ਬਾਰੇ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖੀ ਜਾਏਗੀ।
2. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ (ਕੰਮ ਦੇ 10 ਦਿਨਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦੀ ਅਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਬਾਰੇ ਇਕ ਚਿੱਠੀ ਪਾਈ ਜਾਏਗੀ। ਨੋਟ ਕਰੋ: ਜੇ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਆਰਜ਼ੀ ਤੌਰ ਤੇ ਇਕ ਜਵਾਬ ਲਿਖਿਆ ਜਾਏਗਾ ਜਿਸ ਵਿਚ ਤਰੱਕੀ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਉਸ ਅੰਦਾਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਰਸਮੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਵਾਬ ਕਦੋਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾਏਗਾ।
3. ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸਾਡੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਸਟੇਜ 2 ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸਟੇਜ 2

1. ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਟੇਜ 1 ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਨਾਲ ਨਾ-ਖੁਸ਼ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਚਿੱਠੀ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਮ ਦੇ ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਮਿਲਣ ਬਾਰੇ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜੀ ਜਾਏਗੀ।
2. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ (ਕੰਮ ਦੇ 10 ਦਿਨਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਜਾਂ ਆਰਜ਼ੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਵਾਬ (ਜਿਵੇਂ ਸਟੇਜ 1 ਵਿਚ ਉਪਰ ਦੱਸਿਆ ਹੈ) ਭੇਜਿਆ ਜਾਏਗਾ।
3. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਟੇਜ 2 ਦਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਆਉਣ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਰਵਿਊ (ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ) ਪੈਨਲ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਰਵਿਊ ਪੈਨਲ

1. ਅਪੀਲ ਕਰਵਾਉਣ ਬਾਰੇ ਚਿੱਠੀ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਮ ਦੇ ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਮਿਲਣ ਬਾਰੇ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜੀ ਜਾਏਗੀ।
2. ਅਪੀਲ ਕਰਵਾਉਣ ਬਾਰੇ ਚਿੱਠੀ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ (ਕੰਮ ਦੇ 10 ਦਿਨਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਵਿਊ ਪੈਨਲ ਦੇ ਮਿਲਣ ਦੀਆਂ ਤਰੀਕਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ ਲਈ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖੀ ਜਾਏਗੀ।
3. ਅਪੀਲ ਦੀ ਚਿੱਠੀ ਮਿਲਣ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ (ਕੰਮ ਦੇ 20 ਦਿਨਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ ਪੈਨਲ ਮਿਲੇਗਾ।
4. ਮੁੜ-ਵਿਚਾਰ ਪੈਨਲ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਮ ਦੇ 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦੀ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖੀ ਜਾਏਗੀ।



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸਟੇਜਾਂ ਲਈ 8 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਤੋਂ ਵਧ ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ ਦਾ ਤੈਅ ਕਰਨਾ ਇਕ ਵਧੀਆ ਅਮਲ ਹੈ - ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਪਰਚਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ? ਹਾਉਸਿੰਗ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨਜ਼ (ਹਾਉਸਿੰਗ ਕੋਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਰਵਿਸ) ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਨ ਬਾਰੇ ਵਧੀਆ ਅਮਲ ਲਈ ਗਾਈਡ।

