

listening

TO THE VIEWS AND NEEDS OF OUR TENANTS



TRAFFORD HOUSING TRUST

ટ્રાફર્ડ હાઉસિંગ ટ્રસ્ટ

અમારાં ભાડૂતોનાં વિચારો અને જરૂરિયાતો સાંભળવાં

પૂછપરછ, મંતવ્યો,
ફરિયાદ અને પ્રશંસા

I. પરિચય

અમે જે વિસ્તારોમાં સેવા પૂરી પાડીએ છીએ તેમાં રહેતાં અમારાં ભાડૂતોને ઉત્કૃષ્ટ કક્ષાની સેવાઓ પૂરી પાડીને તેઓનાં જીવનમાં તફાવત લાવવાં ઉત્સુક છીએ. અમે ઉપયોગકર્તાઓનાં વિચારોને આવકારીએ છીએ. આપના વિચારો અને મંતવ્યોથી અમારી કાર્યરીતિમાં અમને ઘણું શીખવા મળે છે તેમજ અમારી તમામ સેવાઓમાં સતત સુધારા-વધારા કરવાં માટે સકારાત્મક પગલાં લેવાં અને ઉપયોગકર્તાઓનાં સંતોષને વધારવાં શક્તિમાન કરે છે.

અમારી સેવાઓમાં ક્યારેક એવું પણ બને કે, અમે આપની ઈચ્છા અનુસાર ઉચ્ચ ધોરણો પૂરાં ન પાડી શકીએ તો આપને સેવા અંગે ફરિયાદ કરવાની જરૂર પડે તે બાબતથી અમે વાકેફ છીએ.

અમે આપના વિચારો સાંભળવાં માટે સ્પષ્ટ અને સરળતાથી ઉપયોગ કરી શકાય એવાં નીતિ-નિયમો બહાર પાડેલ છે. તેમાં આપની પૂછપરછ, મંતવ્યો, ફરિયાદો અને પ્રશંસા જેવી બાબતોનો વ્યવહાર કરવાનો પણ સમાવેશ થાય છે.

અમારી સંસ્થામાં કર્મચારીઓને અગ્રતા આપવામાં આવે છે. અમે અમારાં તમામ કર્મચારીઓને તાલીમ આપીશું. આથી તેઓ કોઈપણ પૂછપરછ, મંતવ્યો, ફરિયાદો અને પ્રશંસાનો અસરકારક રીતે જવાબ આપી શકે.



2. નીતિ-નિયમોનાં ધ્યેય

- સેવાનાં ધોરણો અંગેનાં દરેક મંતવ્યોનો સ્વીકાર કરવામાં આવશે તેમજ તેના પર ધ્યાન આપવામાં આવશે અને જરૂર પડયેથી મંતવ્યો આપનારને તે બાબતે માહિતી આપવી.
- આ નીતિ-નિયમોમાં નક્કી કરેલ સમય મર્યાદા અનુસાર ઉપયોગકર્તા અને ટ્રસ્ટને સંતોષ થાય એવી રીતે દરેક ફરિયાદોનો વ્યવહાર કરવો.
- ઉપયોગકર્તાનાં અસંતોષને લગતી કોઈપણ બાબતોનો સ્પષ્ટ અને વિના વિલંબે ઉચિત રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવશે. આવું ફરી ન થાય તેની ખાત્રી કરવાં અમારી સેવાઓમાં સુધારા-વધારા કરવાં.
- મંતવ્ય કે ફરિયાદમાંથી મળેલ વિગતોથી અમારાં નીતિ-નિયમો અને પદ્ધતિઓમાં સુધારા-વધારા કરીને વિના વિલંબે અમલમાં મૂકવાં.

2.1 પૂછપરછ, મંતવ્યો, ફરિયાદો અને પ્રશંસા

આપને અમારી કોઈપણ સેવાઓ અંગે મંતવ્યો રજૂ કરવા હોય કે પૂછપરછ કરવા માંગતા હોય તો, નીચે જણાવેલ પગલાં લઈ શકાય:

- કસ્ટમર રીસ્પોન્સ કોર્ડિનેટરનો, 0161 968 0071 નંબર પર સંપર્ક સાધો અથવા ઇ-મેઇલ કરો: crc@traffordhousingtrust.co.uk અથવા પત્ર લખીને જણાવો: The Customer Response Co-ordinator, Company Secretariat, Marshall House, 2 Park Avenue, Sale M33 6HE.
- આપ સેવા બાબતે ચિંતિત હોય તો રૂબરૂ મુલાકાત અથવા ટેલિફોન દ્વારા સંપર્ક સાધો.
- અમારી એરીયા ઓફિસમાંથી પૂછપરછ, મંતવ્યો, ફરિયાદો અને પ્રશંસાનું ફોર્મ ઉપલબ્ધ છે તે ભરો અથવા ઓનલાઇન કંપ્લેઇન્ટ્સ ફોર્મ ભરો.

અમે દરેક મંતવ્યો અને પૂછપરછ આવકારીશું અને તેના પર ગંભીર રીતે ધ્યાન આપીશું. આ નીતિ હેઠળ તેની પહોંચ મોકલવામાં આવશે. તેને સેવાનાં ઉચિત વિભાગમાં મોકલવામાં આવશે, તેમજ જરૂર પડયેથી પૂરો પ્રત્યૂત્તર આપવામાં આવશે.

દરેક પ્રશંસાનો એ જ રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવશે. જે લોકોની કદર કરવામાં આવી હોય તેઓને પ્રશંસા બાબતે વાકેફ કરવામાં આવશે.

તમામ પૂછપરછ, મંતવ્યો અને પ્રશંસાની નોંધ કરવામાં આવશે અને તેના પર નજર રાખવામા આવશે. નીતિ અને સેવાની સમીક્ષાઓમાં સેવામાં સુધારા-વધારા ચાલુ રહે તેની ખાત્રી રાખવાં, તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.



3. ફરિયાદો

ઉપયોગકર્તા નીચે જણાવેલ કોઈપણ બાબત રજૂ કરે તો ફરિયાદ કહેવાય:

- ટ્રસ્ટ દ્વારા લેવામાં આવેલ પગલાંથી અસંતોષ (દા.ત., અમે કોઈ કાર્ય ખરાબ રીતે કે ખોટી રીતે કર્યું હોય).
- ટ્રસ્ટ દ્વારા લેવામાં આવેલ પગલાંની ખામીથી અસંતોષ (દા.ત., અમે આપના માટે કોઈ કાર્ય કરેલ હોય તેમાં નિષ્ફળ રહીએ).
- કોઈ વ્યક્તિ સાથે, કર્મચારીઓ/કોન્ટ્રાક્ટરોએ કરેલ વ્યવહાર કે સેવા પૂરી પાડી હોય તેમાં અસંતોષ (દા.ત., કોઈ વ્યક્તિ સાથે પૂર્વગ્રહચુકત કે અપિવેકી વર્તન આચરવામાં આવેલ હોય).

આ નીતિ-નિયમોનાં ઘ્યેય હેઠળ નીચે જણાવેલમાંથી કોઈપણ ફરિયાદ ન કહેવાય:

- સેવા માટે પિનંતી (સમારકામનો રીપોર્ટ કરવો).
- માહિતી માટે પિનંતી કે નિર્ણયની સમજૂતી.
- પિનંતી અથવા નીતિ-નિયમો કે મહાવરાની સમજૂતી.
- એવી બાબતો કે જેમાં અપીલનો વૈકલ્પિક માર્ગ હોય (દા.ત., ઘરપિહોણાપણાંની પ્રક્રિયા હેઠળ કરવામાં આવેલ પ્રસ્તાવનો ઈન્કાર).

ટ્રાફ્ટ હાઉસિંગ ટ્રસ્ટની નીતિ અનુસાર લેવામાં આવેલ પગલાં સામે અપીલની ક્રિયા તરીકે ફરિયાદની પ્રક્રિયાનો ઉપયોગ કરી ન શકાય.

અમારો ઘ્યેય, નક્કી કરેલાં લક્ષ્ય અનુસાર અને ઉપયોગકર્તાને સંતોષ થાય એવી અસરકારક રીતે તમામ ફરિયાદોનો ઉકેલ કરવાનો છે.

ફરિયાદોનો વ્યવહાર કરવામાં આવે ત્યારે નીચે જણાવેલ સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવામાં આવશે:

- પિના પિલંબે, નમ્રતાથી, પદ્ધતિસર અને કોઈ પૂર્વગ્રહ પિના ફરિયાદોનો વ્યવહાર કરવામાં આવે.
- જરૂર પડયેથી, ફરિયાદોનો ગુપ્તતાથી વ્યવહાર કરવામાં આવશે. જો આ માહિતી અંગે કર્મચારીઓ કે બહારની સંસ્થા સાથે ચર્ચા કરવાનાં હોય તો, માહિતીની આપલે કરતાં પહેલાં ઉપયોગકર્તાની મંજૂરી લેવામાં આવશે.
- આખરી પરિણામની કે તપાસ કરવામાં વધારે સમયની જરૂર પડે તો, ફરિયાદની પ્રગતિથી સ્પષ્ટરૂપે વાકેફ કરવામાં આવશે.
- પદ્ધતિઓ અને સેવાઓમાં સુધારા-વધારા અને વિકાસ કરવાં આ સિદ્ધાંતોનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.



4. ફરિયાદની પદ્ધતિઓ

અમારી તમામ ઓફિસો અને અમારી વેબસાઇટમાંથી, આ નીતિ-નિયમોની સમજ અને જરૂરી ફોર્મ અંગ્રેજી ભાષામાં ઉપલબ્ધ છે. અન્ય ભાષાઓમાં પણ આ ફોર્મ મળી શકશે.

અમારી સંસ્થામાં અમારી ફરિયાદની પદ્ધતિ, ફરિયાદની પ્રગતિ અંગેનાં તબક્કાની માહિતી પૂરી પાડે છે. આ તબક્કા નીચે જણાવેલ છે:

પ્રથમ તબક્કો

ઉપયોગકર્તાની ફરિયાદ નીચે જણાવેલ રીતે રજૂ કરી શકાય છે:

- પત્ર
- ટેલિફોન
- રૂબરૂ મુલાકાત
- ફરિયાદ દ્વારા પૂછપરછ
- કાઉન્સિલરને પૂછપરછ
- એમપી (MP) ને પૂછપરછ
- ઈ-મેઇલ
- ઓનલાઇન કંપલેઇન્ટ્સ ફોર્મ

તમામ ફરિયાદોની નોંધ ડેટાબેઝમાં કરવામાં આવશે અને ફરિયાદ મળ્યાં બાદ ૩ કાર્યકારી દિવસની અંદર આપની ફરિયાદ મળેલ છે તે બાબતે આપને પત્ર મોકલવામાં આવશે.

પ્રથમ તબક્કે, ઉચિત મેનેજર યિના વિલંબે ફરિયાદનો જવાબ આપવાની જવાબદારી લેશે. આમ છતાં, તપાસ કર્યા પછી, ફરિયાદનો જવાબ આપવામાં ૧૦ કાર્યકારી દિવસ કરતાં વધુ સમય લાગે એવી શક્યતા હોય તો ઉપયોગકર્તાને સૂચિત કરવામાં આવશે અને તે અનુસાર ડેટાબેઝમાં પરિસ્થિતિની નોંધ કરવામાં આવશે.

જો ૧૦ દિવસનાં અંતે પ્રત્યુત્તર કે પરિસ્થિતિની નોંધ ન થયેલ હોય તો કસ્ટમર રીસ્પોન્સ કોર્ડિનેટર, ટીમ મેનેજર સાથે મળીને પ્રથમ તબક્કાની ફરિયાદનું કાર્ય આગળ ધપાવશે.



બીજો તબક્કો

જો ઉપયોગકર્તાને પ્રથમ તબક્કાનાં જવાબથી સંતોષ ન થાય તો, તેઓ હેડ ઓફ સર્વિસને ફરિયાદની તપાસ કરવાની વિનંતી કરી શકે છે. બીજા તબક્કાની ફરિયાદ મળ્યાં બાદ ૩ કાર્યકારી દિવસની અંદર આપની ફરિયાદ મળેલ છે તે બાબતે આપને પત્ર મોકલશે.

જો નવી માહિતી મળે તો, ફરિયાદ લક્ષમાં લેનાર ટીમ મેનેજર અને હેડ ઓફ સર્વિસ, ફરિયાદનો જુદી રીતે ઉકેલ કરવો જોઈએ કે નહિ તે બાબતે ફરીથી વિચાર કરશે. તેઓ ફરિયાદની તપાસ કરશે, હાલનાં તબક્કા સુધી લીધેલાં પગલાં જોશે, પ્રથમ તબક્કાનું પરિણામ અને ઉપયોગકર્તા દ્વારા શોધેલાં પરિણામ જોશે. હેડ ઓફ સર્વિસ, ફરિયાદનો ઉકેલ કરવાની ભલામણો કરશે અને બીજા તબક્કાની ફરિયાદ મળ્યાં બાદ ૩ કાર્યકારી દિવસની અંદર આપની ફરિયાદ મળેલ છે તે બાબતે, સૂચિત ભલામણો સાથે પૂરી પ્રતિક્રિયાનાં એક ભાગરૂપે આપને પત્ર મોકલશે.

જો ઉપયોગકર્તા આ તબક્કે, પ્રતિક્રિયાથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, તેઓ અપીલ કરવા માંગે છે એવું ટ્રસ્ટને જાહેર કરી શકે છે. બીજા તબક્કે, પ્રતિક્રિયાનાં પત્રમાં અપીલ ફોર્મ આપવામાં આવશે અને અમારાં કર્મચારીઓ ઉપયોગકર્તાઓને ફોર્મ ભરવામાં સહાય કરશે અથવા તેઓ વતી ફોર્મ રજૂ કરશે.

જો ઉચિત સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનો ઉકેલ ન થાય તો, ઉપયોગકર્તાને વિલંબનાં કારણો, ફરિયાદનો વ્યવહાર કરનાર વ્યક્તિ અને ફરિયાદનો જવાબ ક્યારે આપવામાં આવશે તે બાબતે સૂચિત કરવામાં આવશે.



રીવ્યૂ પેનલ

જો ઉપયોગકર્તા બીજા તબક્કાની તપાસ અને પ્રતિક્રિયાથી અસંતુષ્ટ હોય તેમજ તેઓ પ્રથમ અને બીજા તબક્કાની પ્રતિક્રિયાથી અસંતુષ્ટ થવાનાં કારણો જણાવે તો, રીવ્યૂ પેનલ દ્વારા ફરિયાદ સાંભળવાની વિનંતી કરી શકે છે.

પેનલે ૨૦ કાર્યકારી દિવસની અંદર ફરિયાદની સમીક્ષા કરી, તેઓનાં તારણોનાં પરિણામો બાબતે ઉપયોગકર્તાને પત્ર લખવાનો રહેશે.

આ તબક્કે, આવી વિનંતીઓનું કાર્ય કસ્ટમર રીસ્પોન્સ કોર્ડિનેટર કરશે.

ઉપયોગકર્તાઓને ૩ વ્યક્તિઓની બનેલ પેનલ (રીવ્યૂ પેનલ) ને મળવાની તક આપવામાં આવશે અથવા તેઓની ગેરહાજરીમાં પોતાની ફરિયાદ સાંભળવાનું કહી શકે છે.

હાઉસિંગ ઓબ્ઝર્વેન્સ સર્વિસ, સારા મહાવરા તરીકે આખરી અપીલની પેનલમાં, ગવર્નિંગ બોડીનાં પ્રતિનિધિની ભલામણ કરે છે. મુસાફરીની વ્યવસ્થા અને બાળ-સંભાળ માટે મદદ અને સહાય આપવામાં આવશે.

ઉપયોગકર્તાની સમીક્ષાની વિનંતીનાં દિવસથી સાત કાર્યકારી દિવસની અંદર, કર્મચારીઓ દ્વારા રીવ્યૂ પેનલ માટે તૈયાર કરેલાં કાગળોની નકલો તેઓને આપવામાં આવશે. આથી ઉપયોગકર્તાને મંતવ્ય આપવાની અને મીટીંગ પહેલાં પોતાના મંતવ્યો પેનલને મોકલવાની તક મળશે.

આ તબક્કો પૂરો થયા બાદ, આખરી પ્રતિક્રિયાનો પત્ર સ્પષ્ટ-સરળ ભાષામાં લખવો જરૂરી છે. બને ત્યાં સુધી, અવ્ય પત્ર-વ્યવહારનાં રેકોર્ડને બાકાત રાખી આ પત્ર સ્વતંત્ર હશે. આ શક્ય ન હોય અને પહેલાનાં પત્ર-વ્યવહારમાં રેકોર્ડ્સ કર્યો હોય તો તેની નકલ સાથે આપેલી હશે. આ આખરી પ્રતિક્રિયાનો પત્ર છે તેની સ્પષ્ટતા કરેલી હશે અને જો ઉપયોગકર્તા આખરી પ્રતિક્રિયાથી અસંતુષ્ટ હોય તો ૧૨ મહિનાની અંદર, ઈલેક્ટ્રોનિક્સ હાઉસિંગ ઓબ્ઝર્વેન્સને હવાલો કરી શકે એવી સૂચના તેમાં આપેલી હશે. ઉપયોગકર્તાઓને જરૂરી ફોર્મ અને પત્રિકાઓ આપવામાં આવશે.



5. ઈન્ડિપેન્ડન્ટ હાઉસિંગ ઓબ્ઝર્વેશન

વિનંતી કરવાંથી, અમારા ચિફ એક્ઝિક્યૂટીવ ઓફિસર અને રેકોર્ડ્સ, ઈન્વેસ્ટિગેશન ઓફિસરને આપશે તેમજ તપાસ કરવામાં અમે પૂરેપૂરો સહકાર આપીશું.

6. નોંધ કરવી, નજર રાખવી અને રીપોર્ટ કરવો

સેવામાં સુધારા-વધારા ચાલુ રહે તેની ખાત્રી કરવાં ફરિયાદોમાંથી મળેલી માહિતીને નીતિ-નિયમો અને સેવાની સમીક્ષાઓમાં ઉચિતરૂપે ઉપયોગ કરવામાં આવશે. અમને મળેલ ફરિયાદો અને તેના ઉકેલ માટેનાં અમારાં કાર્યનો તમામ ઉચિત સંસ્થાઓમાં રીપોર્ટ કરવામાં આવશે તેમજ વાર્ષિકરૂપે અમારાં ભાડૂતની સમાચારપત્રિકામાં બહાર પાડવામાં આવશે.

આ નીતિ-નિયમો હેઠળ વ્યવહાર થયો હોય એવી તમામ પૂછપરછ, મંતવ્યો, ફરિયાદો અને પ્રશંસાની નોંધ કરવામાં આવશે તેમજ બોર્ડને તેની જાણ કરવામાં આવશે. બોર્ડને, ફરિયાદનાં ઉકેલનાં આંકડાનો નિયમિતરૂપે રીપોર્ટ કરવામાં આવશે.

ફરિયાદોની નોંધલુક (રજીસ્ટર) પણ રાખવામાં આવશે તેમજ પ્રક્રિયાનાં દરેક તબક્કે ઉચિત બાબતો, સમયમર્યાદા અને ફરિયાદનો વ્યવહાર કરનાર વ્યક્તિની માહિતી સાથે વ્યવસ્થિત રીતે રાખવામાં આવશે.

ફરિયાદોનો ઉકેલ થયા બાદ, તેના પરિણામથી પોતાની જરૂરિયાતો પૂરી થઈ છે કે નહિ તેમજ અમારી પ્રક્રિયાએ અસરકારક કાર્ય કર્યું કે નહિ તેની ખાત્રી કરવાં ઉપયોગકર્તાઓને સર્વેક્ષણ મોકલવામાં આવશે. આ સર્વેક્ષણ ત્રિમાસિકરૂપે કરવામાં આવશે.

7. ઉપાય

દરેક મેનેજરો વિશિષ્ટ કિસ્સામાં ઉચિત ઉપાય બાબતે ધ્યાનપૂર્વક વિચાર કરશે. આ બાબત નાણાંકીય હશે નહિ. આવા ઉપાયોની ફરિયાદોનાં ડેટાબેઝમાં નોંધ કરવામાં આવશે, તેમાં ઉપાયનાં કારણ અને નાણાંકીય કિંમતની માહિતી હશે, ઇ.ત.:

નિષ્ફળ એપોઈન્ટમેન્ટ્સ - સેવાનાં સામાન્ય ક્લાકો સિવાય થાય તોપણ, ઉપયોગકર્તાને અનુકૂળ હોય તે સમયે એપોઈન્ટમેન્ટની ફરીથી વ્યવસ્થા કરવી તે પહેલો ઉપાય હશે. આમ છતાં, જો ઉપયોગકર્તા માટે આ ઉપાય સંતોષકારક ન હોય તો ખોટ, આવક કે ખોટી હેરાનગતિ માટેનું વળતર આપવું જોઈએ કે નહિ તે બાબતે મેનેજરો વિચાર કરવાનો હશે.

ફરિયાદપુરવાર થાય અને તેને સમર્થન આપવામાં આવે તો, પ્રત્યુત્તરમાં માફીનો પણ સમાવેશ થશે. ફરિયાદની બાબતે નાણાંકીય ખોટનો પુરાવો પણ હોય તો ઉચિત વળતર આપવા બાબતે વિચાર કરવામાં આવશે.

વળતર અબાધિત છે પરંતુ ઉચિત સર્વિસ મેનેજરની સૂઝ અનુસાર, નીચે જણાવેલ સંજોગોમાં ચૂકવણી બાબતે વિચાર કરવામાં આવશે:

- વધારે પ્રમાણમાં ખલેલ કે સેવાઓની ખોટ, ઇ.ત., હીટીંગ કે ઉપયોગ ન કરી શકાય એવા રૂમ્સ.
- નબળા કામ દ્વારા મુશ્કેલી.
- માલ-મિલકતને નુકસાન.
- કાર્યકરોએ વધુ પ્રમાણમાં લાઈટ કે પાવરનો ઉપયોગ કર્યો હોય.
- ફરિયાદનાં સમર્થનનાં પરિણામે ઉપયોગકર્તાને ખોટી હેરાનગતિ થઈ હોય તો મુસાફરીની વ્યવસ્થાનો અને બાળ-સંભાળનો ખર્ચ.



8. જવાબદારી

આ નીતિ-નિયમોનાં અમલ માટે અમારાં ચિફ એક્ઝિક્યૂટીવ જવાબદાર છે. વળતર તથા બિન-નાણાંકીય ઉપાયની ચૂકવણી માટે સર્વિસ મેનેજર જવાબદાર છે. આમ છતાં, પ્રમાણિકતા અને કોઈ પૂર્વગ્રહ વિનાની કક્ષા જાળવવાં કસ્ટમર રીસ્પોન્સ કોર્ડિનેટર દ્વારા વળતરની કક્ષાઓ અને અન્ય ચૂકવણીની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

9. મસલત (વિચાર-વિનિમય)

અમે આ નીતિ-નિયમોની અસરકારકતા અને સંતોષની કક્ષાઓ બાબતે અમારાં કર્મચારીઓ અને અમારાં ટેનન્ટ્ કંસલ્ટેશન સ્ટ્રક્ચરની ફોરમ્સ સાથે વાર્ષિકરૂપે મસલત કરીશું.

10. સંતાપ આપનાર ફરિયાદો

ઉપયોગકર્તાઓ અને સેવાનાં ઉપયોગકર્તાઓને કોઈ લાભ ન થાય તેવી સુધી સંતાપ આપનાર ફરિયાદો સંસાધનોનો અનુચિત વ્યય અને અમારાં કર્મચારીઓ માટે તણાવમાં પરિણમે. જે ફરિયાદો સંતાપ આપનાર હોય એવી લાગે તેની શરૂઆતથી તપાસ કરવામાં આવશે. હેડ ઓફ સર્વિસ, અમારી કંપની સેક્રેટરી સાથે મસલત કર્યા બાદ નિર્ણય લેશે. સંતાપ આપનાર ફરિયાદોને આગળ જણાવેલ તપાસ પછી આગળ ઘપાવવામાં આવશે નહિ.

સંતાપ આપનાર ફરિયાદ (અસ્વીકારનાં કારણો સહિત) નાં સ્વીકાર અને અસ્વીકારની નોંધનું સંચાલન હેડ ઓફ સર્વિસ અને અમારી કંપની સેક્રેટરી દ્વારા થવું જરૂરી છે.

જરૂર પડયેથી, કંપની સેક્રેટરી દ્વારા કાનૂની સલાહ લેવામાં આવે અને સંતાપ આપનાર ફરિયાદ સ્ટાફનાં સભ્યને લગતી હોય તો તે બાબતે હેડ ઓફ રીસોર્સિસને સૂચિત કરવામાં આવશે.



II. કર્મચારીઓનું અયોગ્ય વર્તન

રોજગાર કરનારાં પર અયોગ્ય વર્તન કરવાનો આક્ષેપ થાય તો અમારાં શિસ્તને લગતા નીતિ-નિયમોને સામેલ કરવામાં આવે. આવા કિસ્સાઓમાં, ઈન્વેસ્ટીગેટીંગ ઓફિસર દ્વારા ઉપયોગકર્તાનો ઈન્ટર્વ્યૂ લેવામાં આવશે, અને ઉચિત પગલાં લેવામાં આવશે. હેડ ઓફ રીસોર્સિસ દ્વારા તેનું સંચાલન થશે.

ફરિયાદની પદ્ધતિ માટે સમયમર્યાદા

પ્રથમ તબક્કો

૧. ફરિયાદનો સ્વીકાર થયા બાદ, ૩ કાર્યકારી દિવસની અંદર ઉપયોગકર્તાને પહોંચ પત્ર મોકલવામાં આવે.
૨. ફરિયાદનો સ્વીકાર થયા બાદ, ૨ અઠવાડિયાની અંદર (૧૦ કાર્યકારી દિવસ) તપાસનાં પરિણામ અને લેવામાં આવેલ પગલાં બાબતે ઉપયોગકર્તાને પત્ર મોકલવામાં આવે.
નોંધ કરો: જો તપાસ માટે વધુ સમયની જરૂર પડે તો, ફરિયાદ મળ્યાં બાદ, ૧૦ કાર્યકારી દિવસની અંદર પ્રગતિ બાબતે અને ઔપચારિક જવાબ જ્યારે મોકલશે તે અંગે વચગાળાનો જવાબ મોકલવામાં આવશે.
૩. લેખિત જવાબ મળ્યાં બાદ, ઉપયોગકર્તા ૭ દિવસની અંદર પોતાની ફરિયાદનો ફરીથી ધ્યાનપૂર્વક વિચાર કરવાની અને ફરિયાદને અમારાં બીજા તબક્કાની પદ્ધતિ અનુસાર વિચાર કરવામાં આવે તેની પિનંતી કરી શકે.

બીજો તબક્કો

૧. તેઓ પ્રથમ તબક્કાનાં પરિણામથી અસંતુષ્ટ છે તે સૂચના બાદ, ૩ કાર્યકારી દિવસની અંદર ઉપયોગકર્તાને પહોંચ પત્ર મોકલવો
૨. ફરિયાદનો સ્વીકાર થયા બાદ, ૨ અઠવાડિયાની અંદર (૧૦ કાર્યકારી દિવસ) ઉપયોગકર્તાને પત્ર અથવા વચગાળાનો જવાબ (ઉપર જણાવેલ પ્રથમ તબક્કા અનુસાર) મોકલવો.
૩. બીજા તબક્કે લેખિત જવાબ મળ્યો હોય તે તારીખથી, ૧૪ દિવસમાં ઉપયોગકર્તાઓ રીવ્યૂ પેનલને અપીલ રજૂ કરી શકે.

રીવ્યૂ પેનલ

૧. અપીલ કરવાની પિનંતીનો સ્વીકાર થયા બાદ, ૩ કાર્યકારી દિવસની અંદર ઉપયોગકર્તાને પહોંચ પત્ર મોકલે.
૨. અપીલ કરવાની પિનંતીનો સ્વીકાર થયા બાદ, ૨ અઠવાડિયાની અંદર (૭ કાર્યકારી દિવસ) ઉપયોગકર્તાને રીવ્યૂ પેનલ મીટીંગની તારીખ બાબતે પત્ર મોકલવો.
૩. અપીલ કરવાની પિનંતીનો સ્વીકાર થયો હોય તે તારીખથી, ૪ અઠવાડિયાની અંદર (૨૦ કાર્યકારી દિવસ) રીવ્યૂ પેનલ મળે.
૪. રીવ્યૂ પેનલની મીટીંગ બાદ, ૫ કાર્યકારી દિવસની અંદર ઉપયોગકર્તાને અપીલનાં પરિણામ બાબતે પત્ર મોકલવામાં આવે.



પિના પિલંબે ફરિયાદનાં ઉકેલ અથવા દરેક ફરિયાદોનો ઉકેલ કરવાં કે ફરિયાદનાં દરેક તબક્કાઓનો ઉકેલ કરવાં ૮ અઠવાડિયા કરતાં વધુ સમય ન લાગે - (How) Are You Being Served? A Good Practice Guide on Complaints Handling in Housing Associations (Housing Corporation and Housing Ombudsman Service).

