

Comments Compliments and Complaints

NASIL YARDIM EDEBİLİRSİNİZ?

Sunduğumuz servisleri iyilştirmeye kendimizi adadık ancak bunu sizin yardımınız olmadan yapamayız. Sunduğumuz herhangi bir servisten memnun olmadığınız taktirde, açıklama yapmamız ve yanlışları düzeltebilmemiz için sizden haber almamız gerekir. Belli bir servisle ilgili endişeniz olursa, bölüm müdürü ya da bir çalışana yazılı ya da sözlü olarak bunu bildiriniz. Bir sorun olduğunda bunu hemen çözümlmek için elimizden geleni yaparız.

Santralımız, Waltham Forest Direct (020 8496 3000), bir tasanızı belirtmek ya da resmi şikayette bulunmanıza yardımcı olmaktan memnun olacaktır.

KİM ŞİKAYET EDEBİLİR?

Servislerimizden yararlanmak isteyen ya da yararlanmakta olan, ve gördüğü muameleden memnun kalmayan herkes. Hiçkimse yaptığı şikayet dolayısıyla mağdur kalmayacaktır. Şikayetler sayesinde biz değerli dersler almaktayız. Şikayetiniz ileride herkesin yararına olacak düzelmelere sebep olabilir.

NASIL ŞİKAYET EDİLİR

Şikayetinizi mektup, telefon, email, faxla ya da bizzat kendiniz gelerek yapabilirsiniz.

Bu broşürün ekte bulunan şikayet formunu da doldurabilirsiniz.

Ayrıca şikayetinizi www.lbwf.gov.uk adresli websitemizin on-line şikayet formunu doldurarak da yapabilirsiniz.

ŞİKAYETLER NASIL İDARE EDİLİR

Bazı servislerin kendi ayrı kanuni temyiz usulleri olduğundan, biz bu usullerdeki tüm şikayetlere cevap veremeyiz. Bu nedenle sizin şikayetinizi araştıramazsak, size haber verip takip etmeniz gereken doğru temyiz usulünü bildiririz.

Comments Compliments and Complaints

ŞİKAYETİNİZE NASIL BAKILIR

1 Mayıs 2002 tarihi itibarıyla, Waltham Forest Belediyesi Şikayet Usulünü 2 aylık sisteme dönüştürmüştür. Bu şikayetinizin daha çabuk sonuçlandırılacağı anlamına gelir.

1. Basamak

Şikayetinizin elimize ulaşmasından sonraki 5 gün içerisinde, onu aldığımızı ve size kimin cevap vereceğini bildiren yazımız elinize geçer.

Şikayetinize bir amir tarafından tam cevap, elimize ulaşmasından sonraki 28 gün içerisinde takip eder. Herhangi bir gecikme size nedenleriyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

2. Basamak

Aldığınız ilk cevaptan memnun değilseniz, belediyenin İdari Amiri'nden ilgili servis bölgesinin aldığı karara yeniden bakmasını isteyebilirsiniz. Tüzel Şikayet Birimi 5 gün içinde dileğinizi aldığını bildirir ve şikayetinize 28 gün içinde bakar. Yine herhangi bir gecikme tarafınıza bildirilir.

MEMNUN KALMAZSAM ŞİKAYETİMİ BİR ÜST MAKAMA VEREBİLİR MİYİM?

Eğer şikayetinizin sonucundan hala memnun değilseniz (Local Government Ombudsman) Yerel Yönetim Ombudsman'ından belediyenin aldığı kararı yeniden değerlendirmesini isteyebilirsiniz. İdari Amir'in cevabı Ombudsman'a şikayet etme hakkınızla ilgili bilgiyi de içerir. Ombudsman bağımsız olarak belediyelerle ilgili yapılan şikayetleri tetkik eder. Ombudsman'ın tetkikleri ücretsiz ve gizlidir. Ombudsman'a 020 7217 4620 no'lu telefondan ya da www.lgo.org.uk adresli sitelerinden ulaşabilirsiniz. Bizim usulumüzden geçmemiş bir şikayeti Ombudsman'ın bize geri yollaması olasıdır.

SIZE SÖZÜMÜZ

Ters giden durumları dinleyip sonuç yaratmaya kendimizi adadık.

Yapacaklarımız: Şikayetinizi çabuk yanıtlamak

Şikayetinizi adilce ve gizlilik içerisinde araştırmak

Gelişiminden sizi haberdar etmek

Yardımlarını istediğinizde sizi yerel belediye meclisi üyesi ile temasa geçirmek