অভিযোগ করার **নির্দেশিকা**

আমি কি অভিযোগ করতে পারি?

আপনি যদি স্টোনওয়াটারের পরিষেবাগুলির বিষয়ে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে আপনি একটি অভিযোগ করতে পারেন যার মধ্যে রয়েছে:

- আপনি স্টোনওয়াটারকে এমন একটি পরিষেবা সম্পর্কে বলেছেন যা আপনার প্রয়োজন, অথচ আমরা যথাযথভাবে প্রতিক্রিয়া জানাইনি।
- আমাদের চুক্তিভুক্ত পার্টনারদের একজন কোনো সমস্যার সমাধান করতে পারেনি বা অনুপযুক্তভাবে কাজ করেছে।
- স্টোনওয়াটার অসামাজিক কার্যকলাপের একটি প্রতিবেদনকে ভুলভাবে পরিচালনা করেছে।
- একটি স্টোনওয়াটার নীতি লঙ্ঘন করা হয়েছে বা ভুলভাবে অনুসরণ করা হয়েছে।

কিছু পরিস্থিতিতে, আমরা আপনার অভিযোগ তদন্ত করতে সক্ষম হব না, এর মধ্যে যেমন আমরা ইতোমধ্যে তদন্ত করছি বা সমস্যার সমাধানের জন্য আপনি অনুসরণ করতে পারেন যদি এমন অন্য কোনো প্রক্রিয়া থাকে। আমরা আমাদের অভিযোগ, সমর্থন এবং মন্তব্য নীতি*-তে আপনার অভিযোগ কখন তদন্ত করতে পারি এবং না করতে পারি উভয়ের রূপরেখা দিয়ে থাকি।

আমরা যদি আপনার অভিযোগের তদন্ত করতে না পারি তাহলে আমরা তার কারণ ব্যাখ্যা করব এবং সহায়তার জন্য সরাসরি আপনাকে হাউজিং ওম্বুডসম্যান সার্ভিসের কাছে পাঠাব।

*আপনি ওয়েবসাইট www.stonewater.org/about-us/policies/-এ গিয়ে আমাদের অভিযোগ, সমর্থন এবং মন্তব্য নীতি পড়তে পারেন

অন্য কেউ আমার পক্ষে অভিযোগ করতে পারেন?

হ্যাঁ - অন্য কেউ আপনার পক্ষে অভিযোগ করতে পারে। এটি হতে পারে কোনো বন্ধু, পরিবারের সদস্য, স্থানীয় কাউন্সিলর বা এমপি। আমরা আপনাকে আমাদের সাথে লিখিত অনুমতি শেয়ার করতে চাই যাতে আমরা তাদের সাথে আপনার কেস নিয়ে আলোচনা করতে পারি।

আমাদের অনুমোদিত আবাসনে 16 এবং 17 বছর বয়সী ছেলে-মেয়েরা রয়েছে

যেকোনো সময়ে, আপনি আপনার অভিযোগের জন্য চিলড্রেনস কমিশনারের অফিসে সাহায্য চাইতে পারেন এবং তাদেরকে একজন অ্যাডভোকেট নিয়োগের জন্য বলতে পারেন। আমাদের বা আপনার বাড়ি থেকে আপনি যে পরিষেবা পেয়েছেন সে সম্পর্কে আপনার অভিযোগের যেকোনো বিষয়ে সহায়তা করতে এবং আমরা কীভাবে অভিযোগটি পরিচালনা করেছি তাতারা দেখতে পারেন।

16 এবং 17 বছর বয়সী গ্রাহকরা একজন স্বাধীন অ্যাডভোকেটের পাওয়ার অধিকারী যিনি আপনার সিদ্ধান্তগুলিতে আপনাকে সাহায্য করতে এবং সহায়তা করতে পারেন এবং কোনো কিছু ভুল হলে মতামত প্রকাশ করতে সাহায্য করতে পারেন। এগুলি চাইল্ড কমিশনার অফিসের মাধ্যমে প্রদান করা যেতে পারে। তাদের সাথে যোগাযোগ করার জন্য আপনার সাহায্যের প্রয়োজন হলে আমাদের জানান।

childrenscommissioner.gov.uk

কল করুন **020 7783 8330**

Children's Commissioner for England
Sanctuary Buildings
20 Great Smith Street
London
SW1P 3BT

আমি কীভাবে একটি অভিযোগ করতে পারি?

আপনি নিম্নলিখিত যেকোনো উপায়ে অভিযোগ করতে পারেন:

- আমাদের **stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/** ওয়েবসাইটে গিয়ে
- আমাদের গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্র **01202 319 119**-এ কল করে
- **customerfeedback@stonewater.org**-এ
- সোশ্যাল মিডিয়া চ্যানেলে আমাদেরকে ব্যক্তিগত মেসেজ পাঠিয়ে। আপনার গোপনীয়তার জন্য, আমরা পাবলিক পোস্ট বা মন্তব্যের মাধ্যমে আপনার অভিযোগ প্রক্রিয়া করতে পারি না।
- Stonewater, Suite C, Lancaster House
  Grange Business Park
  Enderby Road
  Whetstone
  Leicester
  LE8 6EP-এ আমাদেরকে চিঠি লিখতে পারেন

বিষয় ঠিক রাখা

বিষয়গুলো ভুল হয়ে গেলে সংশোধন করার জন্য আমরা অনেক কিছু করতে পারি।

আমরা:

- দুঃখিত বলতে পারি এবং আপনাকে একটি ব্যাখ্যা প্রদান বা আরও তথ্য দিতে পারি
- প্রয়োজনীয় সংশোধন করা হয়েছে তা নিশ্চিত করতে পারি
- আমাদের পরিষেবা উন্নত করতে আপনার অভিযোগ থেকে শিখতে পারি
- অন্যান্য গ্রাহকদের সাহায্য করার জন্য আমাদের সহকর্মীদের কাছে অতিরিক্ত নির্দেশিকা এবং সহায়তা রয়েছে তা নিশ্চিত করতে পারি

সমন্বয়

আমরা আমাদের গ্রাহকদের জন্য আমাদের পরিষেবাগুলি কার্যকর করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আপনার অভিযোগ গ্রহণ করার সময়, অভিযোগ প্রক্রিয়া জুড়ে আমাদের সাথে যোগাযোগ রাখতে আমাদেরকে সহায়তা করার জন্য আমরা আপনার পছন্দসই যোগাযোগের পদ্ধতির জন্য জিজ্ঞাসা করব। আপনার যদি কোনো সমন্বয় বা অতিরিক্ত সহায়তার প্রয়োজন হয় তাহলে আমরা আপনাকে অভিযোগ পরিচালনাকারীর সাথে কথা বলার জন্য উৎসাহিত করি।

অভিযোগের প্রক্রিয়া

প্রথম পর্যায়

যখন আমরা আপনার অভিযোগ পাই, তখন আপনার অভিযোগ নিয়ে আলোচনা করার জন্য এবং আমরা কীভাবে সমাধান করতে পারি এই পরিপেক্ষিতে আপনি একটি অভিযোগ পরিচালনাকারীর কাছ থেকে যোগাযোগের পদ্ধতি পাবেন। আমরা এটি একটি স্বীকৃতি পত্রে লিখব, যা **পাঁচ কার্যদিবসের** মধ্যে পাঠানো হবে। তারপর কী ঘটেছে এবং আমরা কীভাবে এটি ঠিক করতে পারি তার তদন্ত সম্পন্ন করতে আমরা পরিষেবার ক্ষেত্রগুলির সাথে কাজ করব। এই প্রতিক্রিয়া **10 কার্যদিবসের** মধ্যে আপনাকে পাঠানো হবে। যেসব ক্ষেত্রে আরো সময় প্রয়োজন, আমরা আপনাকে আপডেট রাখব।

দ্বিতীয় পর্যায়

আপনি যদি আপনার প্রথম পর্যায়ের অভিযোগের ফলাফল দ্বারা সন্তুষ্ট না হন তাহলে আপনি আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়ার দ্বিতীয় ধাপে যেতে পারেন। **20 কার্যদিবসের** মধ্যে আপনাকে প্রতিক্রিয়া প্রদানের লক্ষ্যে আমাদের সিনিয়র টিমের একজন সদস্য আপনার কেস পর্যালোচনা করবেন। যেসব ক্ষেত্রে আরো সময় প্রয়োজন, আমরা আপনাকে আপডেট রাখব।

গ্রাহক অভিযোগ লার্নিং প্যানেল (CCLP)

গ্রাহক অভিযোগ লার্নিং প্যানেল অভিযোগ সংক্রান্ত ডেটা এবং তথ্য দেখে আমাদের পরিষেবাগুলি কোথায় উন্নত করা যেতে পারে তা দেখতে স্টোনওয়াটার এবং আমাদের গ্রাহকদেরকে সহায়তা করে।

আপনি প্যানেলে যোগদান করতে আগ্রহী হলে অনুগ্রহ করে stonewater.org/get-involved-এ দেখুন

হাউজিং ওম্বুডসম্যান

আপনি, যেকোনো পর্যায়ে, সহায়তা এবং নির্দেশনার জন্য হাউজিং ওম্বুডসম্যান সার্ভিসের কাছে আপনার অভিযোগ পাঠাতে পারেন। আপনি যদি আপনার অভিযোগের জন্য আমাদের দ্বিতীয় পর্যায়ের প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আপনি হাউজিং ওম্বুডসম্যান সার্ভিসকে আপনার অভিযোগের বিষয়ে আমাদের পরিচালনার তদন্ত করতে বলতে পারেন। এরপরহাউজিং ওম্বুডসম্যান সার্ভিস আপনার উদ্বেগ পর্যালোচনা করবে এবং আমরা যথাযথভাবে ও অভিযোগ পরিচালনার কোড এবং আমাদের নীতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণভাবে প্রতিক্রিয়া জানিয়েছি কি না তা নির্ধারণ করার আগে আমরা কীভাবে প্রতিক্রিয়া জানিয়েছি তা পর্যালোচনা করবে।

আপনি এর মাধ্যমে হাউজিং ওম্বুডসম্যান সার্ভিসের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

- তাদের ওয়েবসাইট: **housing-ombudsman.org.uk**
- ইমেইল করে: **info@housing-ombudsman.org.uk**
- ফোন করে: **0300 111 3000** (সকাল 9:15 – বিকাল 5:15, সোম থেকে শুক্রবার)
- ডাকযোগে: Housing Ombudsman Service, PO Box 152, Liverpool L33 7WQ.

স্টোনওয়াটার কীভাবে অভিযোগের প্রতিক্রিয়া জানায় সে সম্পর্কে আরো জানতে বা আমাদের অভিযোগ নীতি সহ আরো তথ্য ও পরামর্শের জন্য

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

মার্চ 2024-এ আপডেট করা হয়েছে