

Ghid de depunere a unei reclamații

Pot depune o reclamație?

Puteți depune o reclamație dacă nu sunteți mulțumit(ă) de serviciile Stonewater, inclusiv dacă:

- Ați informat Stonewater despre un serviciu de care aveți nevoie și noi nu am răspuns în mod adecvat.
- Unul dintre partenerii noștri contractuali nu a remediat o problemă sau s-a comportat într-o manieră inadecvată.
- Stonewater a gestionat în mod inadecvat un raport cu privire la un comportament antisocial.
- O politică Stonewater a fost încălcată sau urmată în mod incorect.

În anumite circumstanțe, nu vom putea investiga reclamația dvs., inclusiv situații în care investigăm deja sau dacă există o altă procedură pe care o puteți urma pentru a soluționa problema. Indicăm atât când putem cât și când nu putem investiga reclamația dvs. în Politica noastră privind reclamațiile, complimentele și observațiile*.

Dacă nu vă putem investiga reclamația, vom explica de ce și vă vom îndruma către Serviciul Ombudsmanului privind locuințele pentru asistență.

*Puteți citi Politica noastră privind reclamațiile, complimentele și observațiile la adresa www.stonewater.org/about-us/policies/

Poate altcineva depune reclamația în numele meu?

Da - o altă persoană poate depune o reclamație în locul dvs. Poate fi un prieten, un membru al familiei, un consilier local sau un parlamentar. Va trebui să ne transmiteți permisiunea dvs. scrisă pentru a putea discuta cazul dvs. cu respectivele persoane.

Persoanele cu vârsta de 16 și 17 ani în situații locative asistate

Puteți, în orice moment, solicita ajutorul Oficiului pentru asistență destinată copiilor cu reclamația dvs. și le puteți cere să vă pună la dispoziție un reprezentant. Acest birou vă poate ajuta cu orice aspect al reclamației dvs. cu privire la serviciile pe care le-ați primit de la noi sau cu privire la locuința dvs. și pot evalua cum am gestionat reclamația dvs.

Clienții cu vârste de 16 și 17 ani au dreptul la un reprezentant independent care să îi ajute și să le ofere sprijin în luarea deciziilor și să le permită să se exprime în cazul oricăror probleme. Aceste drepturi pot fi exercitate prin intermediul Oficiului pentru asistență destinată copiilor. Spuneți-ne dacă aveți nevoie de ajutor pentru a contacta acest oficiu.

childrenscommissioner.gov.uk

Apelați **020 7783 8330**

Oficiul pentru asistență destinată copiilor din Anglia

Sanctuary Buildings
20 Great Smith Street
Londra
SW1P 3BT

Cum depun o reclamație?

Puteți depune o reclamație prin oricare dintre următoarele modalități:

- Vizitând website-ul nostru stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/
- Apelând Centrul nostru de relații cu clienții la **01202 319 119**
- Trimițându-ne un e-mail la customerfeedback@stonewater.org
- Trimițându-ne **un mesaj privat pe canalele noastre de rețele sociale**. Pentru a vă asigura confidențialitatea, nu putem prelucra reclamația dvs. prin intermediul postărilor sau comentariilor publice.
- Scriindu-ne la:
Stonewater, Suite C, Lancaster House
Grange Business Park
Enderby Road
Whetstone
Leicester
LE8 6EP

Soluționare

Există multe modalități prin care putem soluționa problemele.

Putem:

- Să ne cerem scuze și să vă oferim o explicație sau informații suplimentare
- Să ne asigurăm că orice reparații necesare sunt efectuate
- Să folosim reclamația dvs. pentru a ne îmbunătăți serviciile
- Să oferim colegilor noștri îndrumare și sprijin suplimentare pentru a-i ajuta pe alți clienți

Modificări

Ne angajăm să ne asigurăm că serviciile noastre sunt utile clienților noștri. Când vă preluăm reclamația, vă vom întreba care este metoda dvs. de contact preferată pentru a comunica pe parcursul soluționării reclamației. Dacă aveți nevoie de orice modificări sau sprijin suplimentar, vă încurajăm să discutați aceste aspecte cu persoana care se ocupă de reclamația dvs.

Procesul de soluționare a reclamației

Etapă I

Când vă primim reclamația, veți fi contactat(ă) de persoana care se ocupă de cazul dvs., pentru a discuta despre reclamația dvs. și cum o putem soluționa. Vom include aceste informații într-o scrisoare de confirmare, pe care o vom trimite în termen de **cinci zile lucrătoare**. Apoi, vom colabora cu departamentele de prestări servicii pentru a investiga ce s-a întâmplat și cum putem soluționa problema. Acest răspuns vă va fi trimis în termen de **10 zile lucrătoare**. Dacă avem nevoie de mai mult timp, vă vom ține la curent.

Etapă II

Dacă nu sunteți mulțumit(ă) de rezultatul etapei I, puteți trece reclamația la etapa a II-a a procesului nostru de soluționare a reclamațiilor. Un membru al echipei de nivel superior va evalua cazul dvs. și va încerca să vă răspundă în termen de **20 zile lucrătoare**. Dacă avem nevoie de mai mult timp, vă vom ține la curent.

The Customer Complaints Learning Panel (Comisia de informare privind reclamațiile clienților - CCLP)

Comisia de informare privind reclamațiile clienților ajută Stonewater și clienții noștri prin analizarea datelor și informațiilor din reclamații pentru a vedea cum pot fi îmbunătățite serviciile noastre.

Dacă vă interesează să vă alăturați comisiei, accesați stonewater.org/get-involved

Serviciul Ombudsmanului privind locuințele

Puteți, în orice etapă, să transmiteți reclamația dvs. Serviciul Ombudsmanului privind locuințele, pentru a beneficia de asistență și îndrumare. Dacă nu sunteți mulțumit(ă) de răspunsul nostru la reclamația dvs. din etapa a II-a, puteți solicita Serviciul Ombudsmanului privind locuințele să investigheze maniera în care am gestionat reclamația dvs. Ulterior, Serviciul Ombudsmanului privind locuințele va evalua nemulțumirile dvs. și maniera în care v-am răspuns, înainte de a lua o decizie dacă am răspuns în mod corect și în conformitate cu Codul privind gestionarea reclamațiilor și politicile noastre.

Puteți contacta Serviciul Ombudsmanului privind locuințele prin:

- Site-ul web: housing-ombudsman.org.uk
- Prin telefon: **0300 111 3000** (9:15 AM - 17:15 PM, de luni până vineri)
- Prin poștă: Housing Ombudsman Service, PO Box 1484, Unit D, Preston, PR2 0ET.

Pentru a afla mai multe despre maniera în care Stonewater gestionează reclamațiile sau pentru informații și recomandări suplimentare, inclusiv politica noastră privind gestionarea reclamațiilor, vizitați:

stonewater.org/complaints

Actualizat în aprilie 2025