

Housing Ombudsman Service'e üye bir kuruluşla ilgili şikayetiniz varsa...

...size yardımcı olabiliriz.

Bu broşürde şikayette bulunmak için konut birlikleri ile ilgili şikayet mercii olan Housing Ombudsman Service'ten nasıl yararlanabileceğiniz anlatılmaktadır.

Üye kuruluşlar hakkındaki şikayetlerle ücretsiz ve bağımsız olarak ilgileniyoruz. Evinizin yönetimiyle ilgili bir şikayetiniz varsa, ve haklıysanız, yapılan hatanın tazmini veya telafisi için sizin adınıza harekete geçebiliriz. Aldığınız hizmetlerin aksadığını tesbit edersek, düzelmesi için müdahale edebiliriz. Hangi kuruluşların bize üye olduğunu öğrenebilirsiniz – lütfen **08457 125 973**'ten bize telefon edin, **www.ihos.org.uk** adresindeki interaktif websitemizi ziyaret edin ya da **ombudsman@ihos.org.uk** adresine e-posta atın.



Diğer format ve diller

Basılı olmayan bir formatta (Braille alfabesi veya ses kaseti) ya da başka bir dilde bilgi almak isterseniz size yardımcı olabiliriz. TypeTalk ve Minicom cihazlarıyla da bizimle temas kurabilirsiniz. Başka özel ihtiyaçlarınız veya özürlü olmanız dolayısıyla, şikayette bulunmakta zorluk çekiyorsanız, bize bildirin.

Hangi kuruluşlar bize üye?

Ev sahibiniz Housing Ombudsman Service'e üye kuruluşlardan biriye veya bunlardan biri tarafından yönetiliyorsa ya da üye bir kuruluş aracılığıyla bir konuta yerleşilmek için başvurduysanız, bize şikayette bulunmaya hakkınız vardır.

Yasalar uyarınca kayıtlı bütün sosyal konut birlikleri Housing Ombudsman Service'e üye olmak zorundadır, ancak kamu iskan hizmetleri için böyle bir zorunluluk yoktur. Bu nedenle belediye kiracıları ve konut almak için belediyeye başvuranlar, şikayetlerini Yerel Yönetim Şikayet Memuru'na (Local Government Ombudsman)iletmelidirler.

Housing Ombudsman Service'e ayrıca bazı özel mülk sahipleri ve konut yöneticileri de gönüllü olarak katılmışlardır.

Hangi konularda şikayette bulunabilirim?

Evinizin sahibi veya yöneticisinin sizi etkileyen bir hata yaptığını düşünüyorsanız, şikayette bulunabilirsiniz.

Bazı sorunlar bizim görev alanımıza girmez. Kira ve aidatların miktarı ile ilgili şikayetler ya da mahkemeye verilmek üzere (veya verilmiş olan) meseleler bunlara dahildir.

Şikayette bulunmaya karar vermeden önce danışmak isterseniz, lütfen bizi arayın.

Üye kuruluşun şikayetiniz konusunda aldığı kararı dikkatle inceleyerek, başka bir şey yapmasını istemek için haklı bir gerekçe olup olmadığını değerlendiririz. Örneğin hatalı olduğunu kabul ettiyse ve hatasını telafi için size bizce uygun bir çözüm önermişse müdahale etmeyiz. Ancak ortada çözülmemiş bir sorun olduğu kanısına varırsak, üye kuruluş gerekeni yaptığını düşünse bile harekete geçeriz.

İskanla ilgili kişisel tavsiye veremeyiz ya da görev alanımıza girmeyen sorunlarla ilgilenemeyiz.

İlkayetimi ne zaman bildirmem gerek?

Kurallarımıza göre, önce üye kuruluşun şikayet prosedürünü izlemeniz gerekmektedir. Bu size şikayetinizi doğrudan çözme ve yapılan hatayı giderme imkanı tanıyacaktır. Birçok şikayetin bu şekilde çözüme kavuştuğunu görüyoruz. Üye kuruluşların hepsinin resmi bir şikayet prosedürü vardır. Bunun bir kopyasını onlardan alabilirsiniz. Bunu size vermiyorlarsa, lütfen bize bildirin.

Bizimle temasa geçmeden önce üye kuruluşun şikayet işlemlerini sonuna kadar tamamlamalısınız. Şikayetinizi bundan önce ele almamız, ancak ilgili kuruluşun kendi şikayet prosedürünü izlemediği ve işlemlerin bizim makul görmediğimiz ölçüde uzun sürdüğü durumlarda mümkündür. Bizim de elimizde şikayetlerle ilgili bir bekleme listesi vardır, ve önce üye kuruluşa giderseniz muhtemelen daha çabuk sonuç alırsınız.

Lütfen bazı üye kuruluşların şikayet başvuru süresinin kısa olduğunu dikkate alın, bu süreyi kaçırsanız size yardım etmemiz mümkün olmayabilir. Bu nedenle sorunun farkına varır varmaz harekete geçmeniz önemlidir.

Nasıl şikayette bulunurum?

Şikayetinizin Housing Ombudsman Service'e götürülmeye hazır olduğunu düşünüyorsanız, bize yazın. Lütfen şikayet formunu doldurup mektubunuza eklemeyi unutmayın, bu bizim konuyu daha çabuk ele almamıza yardımcı olacaktır. Mümkünse, bizim sizden aldığımız bilgileri kullanmamıza izin verdiğinizizi gösteren kutuyu işaretleyin. Aksi takdirde şikayetinizi tüm yönleriyle ele alamayız. Kendiniz şikayette bulunamıyorsanız, bir dostunuz veya danışmandan yardım etmesini veya sizin adınıza başvuruda bulunmasını isteyebilirsiniz. Başka birine bu konuda yetki verdiyseniz bunu bize bildirmeniz gerekir - formda bununla ilgili bir bölüm vardır.

Şikayetim hakkında ne yapacaksınız?

Şikayetiniz elimize geçtiğinde önce bizim bu konuda harekete geçmemizin kurallara uygun olup olmadığına bakarız. Uygun değilse size bunun nedenini anlatırız. Özellikle, üye kuruluşun şikayet prosedürünü tamamlayıp tamamladığınıza bakarız. Bu nedenle lütfen onların son kararının bir kopyasını mektuba iliştin.

Ortada çözülmemiş bir sorun olduğu kanısına varırsak, önce resmi olmayan yollardan, örneğin mektup veya telefonla çözüm önererek sonuç almaya çalışırız. Üye kuruluşla sizin, bizim de yardımımızla sorunu çözüme kavuşturmak için arabuluculuk veya başka yollara başvurmanızı önerebilir ve bu konuda size bilgi veririz. Arabuluculuk ancak, hem sizin hem de üye kuruluşun buna razı olması halinde yapılabilir.

Konuyu karara bağlamaya veya resmi bir karar almak için soruşturma yapmaya karar verirse, genelde şikayetin bir kopyasını üye kuruluşa göndererek, görüşlerini alırız. Sizden veya üye kuruluştan, ve belki de şikayetinizi bilen diğer kuruluşlardan daha ayrıntılı bilgi isteyebiliriz. Bize şikayetinizi destekleyen bilgiler göndermek isterseniz, lütfen gizli tutmamızı istediğiniz şeyleri bunlara eklemeyin, aksi takdirde bunları delil olarak kullanmamız mümkün olmayabilir.

Ne olduğunu tesbit ettikten sonra karar veririz. Bu aşamada size ve üye kuruluşa mektup yazarız. Mektupta, neler öğrendiğimizi bildirir ve sorunu çözüme kavuşturmak için yapılabilecek bir şey varsa, bunun ne olduğunu anlatırız. Size bir miktar tazminat ödenmesi de buna dahil olabilir, ancak Ombudsman Service'in esas işi üye kuruluşun eksikliklerinin etkili bir şekilde giderilmesidir. Bu da belli bir işin yapılması, sözkonusu kuruluşun politikası veya prosedürünün değiştirilmesi ya da personelinin daha iyi eğitilmesi suretiyle olabilir.

Biz üye kuruluşlara ceza vermeyiz. Bir başka deyişle onlardan sadece şikayet sahibinin şikayet konusu olan sorundan önceki haline dönmesi ve tesbit ettiğimiz sorunun tekrar meydana gelmemesi için gerekeni yapmalarını isteyebiliriz. Bazen, tabii, bu mümkün olmayabilir, o nedenle adil bir çözüm için başka şeyler yapmalarını talep edebiliriz.

Şikayetleri ele almak, zaman alan ve ilgili bütün konuların dikkatle gözden geçirilmesini gerektiren bir iştir. Biz hep elimizden geldiği kadar hızlı çalışırız, ama lütfen sabırlı olun. Service'e olan yoğun talep nedeniyle, son kararı vermemiz biraz zaman alabilir.

Ombudsman'ın görüşlerine katılmazsam ne olacak?

Hangi şikayetleri kabul edeceğimize ve bunları nasıl ele alacağımıza kurallarımıza göre karar veririz. Biz - tıpkı mahkemelerdeki yargıçlar gibi - tamamen bağımsız hizmet veriyoruz.

Ombudsman her şikayet davasında, o şikayetle ilgili koşullarda en adil gördüğü kararı almak zorundadır. Ancak bizim kararımızı etkileyen idari hatalar yapıldığını düşünüyorsanız başvurabileceğiniz bir itiraz prosedürü vardır. Bu durumda daha önce şikayetinizle ilgilenenlerin dışında bir başka yetkili, görüşlerinizi değerlendirecektir. Ancak sırf sizin davanızla ilgilenme şeklimizi beğenmediğiniz için bu sürece başvuramazsınız; bizim nerede hata yaptığımıza inandığınıza ve bunun verilen kararı nasıl etkilemiş olabileceğine işaret etmeniz gerekir.

Şikayet formu

Şikayetinizin Housing Ombudsman Service'e götürülmeye hazır olduğunu düşünüyorsanız, karşıdaki formu doldurabilirsiniz. Lütfen Service'in şikayetinize dair bilgileri kullanmasına izin verdiğinizi gösteren kutuyu işaretlemeyi unutmayın. Aksi takdirde şikayetinizi her yönüyle ele almamız mümkün olmaz. Bize kendiniz yazamayacağınızı düşünüyorsanız, bir dostunuz veya danışmandan yardım etmesini veya sizin adınıza başvuruda bulunmasını isteyebilirsiniz. Başka birine tam yetki verdiyseniz bunu bize bildirmeniz gerekir - formda bununla ilgili bir bölüm vardır.

Şikayet formu

Ünvanım (Bay, Bayan vs.)

Adım

Soyadım

Adresim

Gündüz aranabileceğim telefon numarası

cep telefonum

E-posta adresim

Hakkında şikayette bulunduğum kuruluşun adı

Şikayetim (lütfen ayrı bir sayfaya devam ediniz)

Housing Ombudsman Service'e ev sahibimden bilgi alması ve benim verdiğim bilgilerle, şikayetimi işleme koyması için gerekli diğer şahsi bilgilerimi kullanma yetkisi veriyorum. Ombudsman Service, bu bilgileri başka amaçlarla kullanmayacaktır.

Lütfen kutuyu işaretleyin

Service'in doğrudan sizin vekilinizle mi görüşmesini istiyorsunuz?

Cevabınız evetse bu kişiyle ilgili bilgileri aşağıya yazın. Lütfen formu imzalamayı unutmayın. İmzanız olmadan şikayetinizi ele alamayız.

Vekilimle ilgili bilgiler şöyle

Adı

Adres

Telefon

Vekilin imzası

Tarih

Şikayetçinin imzası

Tarih



Housing Ombudsman Service

Norman House
105-109 Strand
London WC2R 0AA

Telefon: 020 7836 3630
Fks: 020 7836 3900
Lo-call: 0845 7125 973
Minicom: 020 7240 6776

E-posta:
ombudsman@ihos.org.uk
Websitesi: www.ihos.org.uk