



Thực
Hiện.....
Lời Nói
Của Quý Vị!

ISHA muốn biết khi nào quý vị không hài lòng với cách phục vụ của hội và quý vị nghĩ cách nào để chúng tôi có thể cải tiến . Chúng tôi hoan nghênh với mọi lời phê bình, lời khen và khiếu nại. Chúng tôi cung cấp một dịch vụ yếu kém ở mặt nào, **thì chúng tôi sẽ nói cho quý vị là chúng tôi sẽ làm gì để làm mọi việc cho đúng và khi nào chúng tôi sẽ làm việc này.**

Làm thế nào tôi có thể khiếu nại?

- Gọi cho ISHA ở số **020 7704 7300** và nói là quý vị muốn thực hiện một cuộc khiếu nại và chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một mẫu đơn khiếu nại mà quý vị có thể viết đầy đủ khi có thời gian thuận tiện hoặc nếu quý vị thích chúng tôi sẽ lấy thông tin và hoàn tất việc điền đơn qua điện thoại.
- Hãy Email về **haveyoursay@isha.co.uk**
- Fax cho chúng tôi ở số **0207 704 7304**
- Viết thư về ISHA 102 Blackstock Road, London, N4 2DR
- Đến gặp chúng tôi như địa chỉ trên
- Quý vị cũng có thể nhận được một mẫu đơn khiếu nại từ văn phòng, hay yêu cầu gửi một mẫu đơn đến quý vị mà có thể sử dụng các chi tiết liên lạc trên.

Quý vị có thể mong mọi gì từ ISHA

Nếu đây là lần đầu tiên quý vị có liên lạc với chúng tôi về vài sự việc mà có gì không ổn, chúng tôi sẽ giải quyết việc này ngay tức khắc.

Nếu chúng tôi không thể làm được điều này thì có ba giai đoạn mà việc khiếu nại của quý vị có thể phải trải qua:

Giai đoạn 1

Khiếu nại của quý vị sẽ được công nhận trong vòng 2 ngày làm việc và quý vị sẽ nhận văn bản trả lời trong 10 ngày làm việc. Nếu quý vị không hài lòng với sự trả lời của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu để thực hiện khiếu nại qua **Giai Đoạn 2**.

Giai đoạn 2

Khi quý vị yêu cầu thực hiện sự khiếu nại của quý vị qua giai đoạn 2, quý vị sẽ nhận được giấy báo trong vòng 2 ngày làm việc.

Một nhân viên khác sẽ xem xét sự khiếu nại của quý vị và sẽ công nhận sự khiếu nại của quý vị trong vòng 2 ngày và quý vị sẽ nhận một văn bản trả lời đầy đủ chi tiết trong vòng 10 ngày. Nếu quý vị không hài lòng với sự trả lời của chúng tôi, quý vị có thể thực hiện khiếu nại **Giai Đoạn 3**.

Giai đoạn 3

ISHA sẽ sắp xếp cho quý vị tham dự với một ban hội thẩm xét xử để quý vị có thể đưa sự kiện tình huống của quý vị với ba thành viên của ban hội đồng quản trị của ISHA hay tiểu ban chấp hành. Ban hội thẩm sẽ chưa bao giờ dính dáng vào sự khiếu nại của quý vị vào trước đó.

Việc xét xử sẽ xảy ra trong vòng 20 ngày làm việc và việc trả lời của họ sẽ gửi đến quý vị trong vòng 5 ngày kể từ ngày xét xử.



Kiểm Tra Nhà Cửa

Nếu quý vị vẫn cảm thấy là việc khiếu nại chưa được giải quyết . Quý vị có thể thực hiện một kháng cáo đến người Kiểm Tra Nhà Cửa độc lập. Quý vị có thể liên lạc họ qua địa chỉ sau đây:

The Housing Ombudsman Service
81 Aldwych
London
WC2B 4HN

Bồi Thường

Khi quý vị thực hiện khiếu nại, quý vị sẽ được nhận một bản sao về chính sách bồi thường của ISHA.

Islington & Shoreditch Housing Association (ISHA)
102 Blackstock Road
London N4 2DR

