

Ev sahibinizle sorununuz mu var? Size yardımcı olabiliriz.

Ombudsman bana nasıl yardımcı olur?

Ombudsman adı verilen şikayet memurluğu bu servise kayıtlı konut kuruluşları hakkındaki şikayetlerle ücretsiz ve adil bir şekilde ilgilenir. Bu broşürde konut kuruluşları “ev sahipleri” olarak adlandırılmıştır, ancak bunlara yöneticiler, araçlar ve iskan hizmeti veren diğer kurumlar da dahildir. Ombudsman, yasalar uyarınca bu tür şikayetlerle ilgilenmeye memur edilmiştir. Ev sahiplerinden, yerel ve merkezi yönetimden ve şikayet sahiplerinden bağımsız çalışır. Kanunen, tarafsız olmak zorundadır – bir başka deyişle adil ve yansızdır. Görevi, kimsenin çıkarını kollamak ya da temsil etmek değil, o konuda kendi görüşüne varmaktır.

Evinizin yönetim şekli hakkında servise şikayette bulunabilirsiniz. Ev sahibinizin hata yaptığını belirlerseniz, durumu düzeltmek için emir veya tavsiye verebiliriz. Size verilen hizmetlerde aksaklık olduğunu görürsek, daha iyi hale gelmesini sağlamak için müdahale edebiliriz.

İşimiz ‘mucize çözümler’ üretmek ya da acil servis gibi çalışmak değildir. Normalde, bize gelmeden önce ev sahibinizin şikayet sürecini tamamlanması gerekir. Ombudsman’ın adalet anlayışı temelinde şikayetler hakkında dengeli kararlar veririz.

Hangi kuruluşlar üye?

Ev sahibiniz veya yöneticiniz servise üye bir kuruluşsa, ya da iskan için üye bir kuruluşa başvurduysanız bize şikayette bulunmaya hakkınız vardır. Yasalar, Britanya’nın İngiltere bölgesindeki bütün kayıtlı sosyal konut sahiplerinin servise üye olmasını gerektirir. Bazı özel konut kuruluşları da gönüllü olarak katılmışlardır. Yerel belediyeler üye değildir; belediye konutları ile ilgili şikayetiniz varsa Yerel Yönetim Ombudsmanı’na başvurmanız gerekir.

Hangi ev sahiplerinin servisimize üye olduğunu öğrenmek için bize başvurabilirsiniz.

Nasıl şikayette bulunurum?

Şikayetiniz evinizin yönetim şekli hakkında ise, önce ev sahibiniz olan kuruluşun şikayet işlemlerini sonuna kadar izlemeniz gerekir. Bu işlemlerin kopyasını onlardan alabilirsiniz. Alamazsanız, lütfen bize bildirin. Kurum içi şikayet mekanizmasını kullanıp kullanmamak size bağlıdır. Nasıl şikayette bulunacağınız hakkında size tavsiye verebiliriz, ancak sizin adınıza işlemleri yürütemez ve bu aşamada aktif olarak sürece katılamayız.

Ev sahibine şikayette bulunmanız, onlara sorunu doğrudan çözme ve varsa hatalarını düzeltme imkanı tanır. Şikayetlerin çoğu bu şekilde çözümlenmektedir.

Şikayetiniz çözülemezse daha fazla bilgi ve şikayet formu için bize başvurabilirsiniz. Bir akraba, dost ya da danışmandan yardım ya da sizin adınıza başvuruda bulunmasını isteyebilirsiniz.

Bu broşür başka dillerde de mevcuttur. Ayrıca servisimiz ile nasıl şikayette bulunacağınız hakkında geniş bilgi için İngilizce bir broşürümüz ve websitemiz de vardır.



Housing
Ombudsman
Service

81 Aldwych – London WC2B 4HN

LoCall 0845 7125 973

Email info@housing-ombudsman.org.uk

Website www.housing-ombudsman.org.uk