Heerka labaad

Haddii aanad ku qanacsanayn jawaabtayada heerka koowaad, waxaad u gudbi kartaa heerka labaad.

Waxaanu dacwaddaada u gudbin doonaa Fuliyaha Guud oo dusha kala socon doona baadhitaan intii hore ka qoto dheer. Waxaanu jawaab qoraal ah kuugu soo diri doonaa 15 maalmood oo kuwa shaqada ah gudahood.

Heerka saddexaad

Haddii aanad ku qanacsanayn jawaabtayada heerka labaad, waxaad u gudbi kartaa heerka saddexaad.

Waxaanu kuugu yeedhi doonaa inaad la kulanto guddi si aad ula falanqayso dacwaddaada muddo 20 maalmood oo kuwa shaqada ah gudahood. Guddida waxa ka mid noqon doona xubin golaha ka mid ah, mid ka mid ah maareeyeyaashayada iyo ugu yaraan hal qof oo wakiil ka ah Golaha Dadka Deggan. Kulanka waxa la qaban doonaa waqti iyo goob adiga iyo anagaba ku habboon.

Guddidu waxay go'aansan doonaan inaanu:

- nidaamadayada iyo siyaasadahayaga raacnay;
- u dhaqanay si cadaalad ah iyo;
- baahiyahaaga u heelanayn.

Go'aankooda qoraal ahaan ayaanu kuugu soo sheegi doonaa toddoba maalmood oo kuwa shaqada ah gudahood laga bilaabo markaad guddida la kulantay.

Heerka afraad
- racfaan madaxbannaan

kaysaska badankooda, waa inaad la xidhiidhaa Garyaqaanka Guryaha ee Madaxabannaan.

Waxaad la xidhiidhi kartaa Garyaqaanka heerkasta oo ah nidaamkayaga dacwadaha ee gudaha laakiin waxaanu kugula talinaynaa inaad marto dhammaan saddexda heer marka hore. Ma kaantarooli karno muddada uu heerka racfaanku qaato.

Waxaad naga heli kartaa nidaamka dacwadaha oo buuxa nuqul ah haddii aad la soo hadasho 020 8709 4300.

You can ask for this leaflet in large print, on audio tape or in another language. Please contact us on 020 8709 4300.

আপনি এই লিফলেটটি বড় ছাপায়, অডিও টেপে বা অন্য যে কোন ভাষায় পেতে পারেন। দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে। [Bengali]

Waxaad dalban kartaa warqaddan oo ku daabacan farta waawayn, iyadoo ku duuban cod ama ku tarjuman luqadaha beesha. fadlan nagala soo xidhiidh telefoonka ah 020 8709 4300. [Somali]

Możesz poprosić o tę ulotkę drukowaną dużą czcionką, w postaci zapisu audio lub w innym z języków społeczności. Skontaktuj się z nami pod numerem telefonu 020 8709 4300. [Polish]

Quý vị có thể xin tờ rơi (tờ thông tin) này bằng khổ chữ lớn, băng ghi âm hoặc tiếng nói khác trong cộng đồng. Xin vui lòng liên lạc với chúng tôi, điện thoại số 020 8709 4300. [Vietnamese]

你可要求這份單張的大字印刷本、錄音或其他社區語言的版本，請致電 020 8709 4300 與我們聯絡。 [Chinese]

آپ یہ کتابچہ بڑے حروف، آڈیو یا کسی دوسری کمیونٹی زبان میں طلب کر سکتے ہیں۔ براہ مہربانی ہم سے فون نمبر 020 8709 4300 پر رابطہ کریں۔ [Urdu]

Awarded for excellence

INVESTOR IN PEOPLE

North River Alliance

Gateway Housing Association
409-413 Mile End Road, London, E3 4PB
Residents: 020 8709 4300
General enquiries: 020 8909 4409
Fax: 020 8709 4400
Email: enquiries@gatewayhousing.org.uk
www.gatewayhousing.org.uk

Waraaqdani waxay ku siinaysaa macluumaad ku saabsan adeegyada aanu ku siin doono. Waraaqdani ma saamayn doonto xuquuqahaaga lagu sharxay heshiiskaaga deganaanshaha. **Aad ayay u mahadsanyihiin dhammaan dadka deggan ee gacanta ka geystey soo saaritaanka waraaqdan.**

11

Sida loo dacwoodo

How to make a complaint
– Somali translation

gateway housing association

Waxaanu ku dadaalaa inaanu heerarka ka dhigno qaar sarreeya. Haseyeeshee, waxa jiri karta marar aanay adeegyadayadu ahayn wixii aad naga filaysey.

Aragtiyahaagu aad ayay muhiim noogu yihiin anaga waxaanaanu doonaynaa inaanu kaa maqalno haddii aad dareensantahay inaanu wax khaladnay ama aanu ku guuldaraysanay inaanu soo gudbino adeeg heer sare ah.

Adiga oo isticmaalaya nidaamkayaga dacwadaha ayaa waxaad na siin kartaa fursad aanu si dhakhso ah oo waxtar leh wax ugu saxno.

Waa maxay dacwaddu?

Gateway, dacwad waxaanu ku qeexnaa sidan:

'wixii ku qancitaan la'aan ah ee ku saabsan wax aanu qabanay ama aanaan qabanin, ama heerka adeegga aanu bixinay ama ay cid kale bixisay iyagoo anaga na metelaya'.

Maxaan dacwad ahayn?

Ulama dhaqmi doona mid kasta oo ka mid ah waxyaabaha soo socda dacwad ahaan.

- Wixii dib u samayn ah ee aanad soo sheegin.
- Dib u samaynaha aan la dhamaystirin ama qayb ka mid ah uun la dhamaystiray laakiin weli lagu guda jiro muddooyinkii lagu dhamaystirayey.
- Dadka daba gelaya dib u samayn aan degdeg ahayn markii ugu horraysey.
- Haddidaadda ama hab dhaqanka aan bulshada ku habboonayn ee cusub ee la soo sheego.
- Dalabaadyada cusub ee ah bedelada ama codsiyada guri kala bedelashada ah.
- Codsiyada ah talo ama macluumaad.
- Wax kasta oo aanad hore u soo sheegin ee muddadiisii lagu jiro (tusaale ahaan, haddii muddooyinkayagu ay sheegayaan inaanu dib u samayn ku samayno toddoba maalmood gudahood, kama dacwoon kartid inaan la samaynin illaa iyo muddadaas loo qabtay ay dhaafto).

Uma isticmaali doono nidaamkan inaanu kaga jawaabno tallaabo sharci ah oo anaga nalaga qaado. Haddii anaga tallaabo sharci ah nalaga qaado, waanu joojin doonaa baadhitaanka aanu ku samaynayno dacwadda la xidhiidha.

Mana baadhi doono wixii dhacdo ah ee ka weyn ama ka horeeyey bil laga bilaabo markaad soo sheegtay.

Ballanqaadka Adeegayaga

Sida loo dacwoodo

Waxaanu u aqbalaa dacwadaha mid kasta oo ka mid ah siyaabaha soo socda.

- **Telifoon** – la soo hadal lambarkayaga dacwadaha 020 8709 4414. telifoonkaaga waanu duubi doonaa.
- **Waraaq** – u soo qor Gateway, 409-13 Mile End Road, London, E3 4PB.
- **Shakhsi ahaan** – xaffiiskayaga (sare). Waxa kale oo aanu aqbali doonaa dacwadaha ka yimaada qof kale oo adiga ku metelaya.
- **Email** – emailkaaga u soo dir complaints@gatewayhousing.org.uk
- **Websayt** – booqo www.gatewayhousing.org.uk kadibna cadaadi 'samaynta dacwad' (make a complaint).

Caawimo ah dacwad samaynta

Waxaanu doonaynaa inaanu adiga kaaga dhigno sida ugu fudud ee caqligalka ah inaad dacwad samayso. Haddii aad na weydiisato waxaanu ku siin doonaa:

- waraaqdan oo luqad kale ku turjuman;
- adeeg afcelin ah oo telifoonka ah;
- waraaqdan oo ku qoran far waaweyn, farta dadka indhaha la' ama cajalad ku duuban iyo
- booqashooyin guri, haddii ay kugu adkaato inaad gurigaaga ka tagto.

Way na caawinaysaa haddii aad buuxiso foomka dacwadaha maadaama ay u badantahay inaanu ka heli doono dhammaan macluumaadka aanu u baahanay oo dhan.

Sida aanu dacwaddaada ula dhaqmi doono

Dhammaan dacwadaha oo dhan dhab ayaanu u qaadan doonaa. Dhammaan macluumaadka xasaasiga ah ee aad na siiso oo dhan waxaanu ula dhaqmi doonaa si qarsoodi ah, oo waafaqsan Xeerka Ilaalinta Macluumaadka ee 1998kii.

Nidaamka dacwadaha

Nidaamkayaga dacwaduhu wuxuu leeyahay saddex heer oo gudaha ah iyo heerka racfaanka madaxabannaan.

Waxaanu isku deyi doonaa inaanu dacwadaada xallino heer kasta si aanad ugu baahan inaad u sii wado nidaamka dacwadda. Waanu qori doonaa dhammaan dacwadaha aanu helno sidaanu wax uga qabanayna waxaanu ku sheegi doonaa warbixintayada sannadka ee dadka deggan. Waanu kula soo xidhiidhi doonaa markaanu dacwadaada xalino si aanu u ogaano inaad waxa ka soo baxay ku qanacday iyo in kale.

Heerka koowaad

Laba maalmood oo kuwa shaqada ah gudahood ayaanu ku xaqiijin doonaa inaanu helnay dacwaddaadii. Waanu baadhi doonaa dacwaddaada jawaab buuxda ayaanuna kuugu soo diri doonaa 10 maalmood oo kuwa shaqada ah gudahood markaanu dacwaddaada helno (ama waraaq kuu sheegaysa goorta aad jawaab buuxda naga heli doonto haddii aanaan baadhitaan ku samayn karayn isla muddadan gudaheeda).