

Zasady dotyczące składania skarg przez klientów Focus Ireland i Focus Housing

Focus Ireland / Focus Housing Association stale pracują nad podniesieniem poziomu usług świadczonych klientom. Jeśli uważają Państwo, że nie zapewniłmy najlepszej możliwej obsługi, proszę nam o tym powiedzieć. Państwa skarga daje nam informacje, których potrzebujemy by poprawić jakość naszych usług.

Jak złożyć skargę

Mogą Państwo złożyć nieformalną skargę osobiście, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub pisemnie, ale jeśli chcą Państwo złożyć formalną skargę, prosimy o skorzystanie z tego formularza.

Poziomy skarg:

Skargi nieformalne

Proszę porozmawiać z pracownikiem o swojej skardze – być może będzie on w stanie natychmiast rozwiązać problem.

Skargi formalne

Składanie formalnej skargi składa się z czterech etapów – patrz poniżej.

Formalny proces składania skarg

Etap 1

Jak?

Proszę wypełnić formularz skargi lub poprosić kogoś, by zrobił to za Państwa.

Do kiedy muszę to zrobić?

Skargę należy przesłać w ciągu 3 miesięcy od wystąpienia problemu.

Kto będzie rozpatrywał skargę?

Lider projektu lub lider zespołu ds. nieruchomości.

Kiedy otrzymam odpowiedź?

W ciągu 7 dni roboczych, jeśli będzie to trwało dłużej poinformujemy Państwa o tym.

Co mogę zrobić, jeśli będę niezadowolony/niezadowolona z wyniku?

Mogą Państwo wyjaśnić powód niezadowolnienia i poprosić o przeniesienie skargi na etap 2.

Etap 2

Jak?

Proszę wyjaśnić powody, dla których nie są Państwo zadowoleni z wyniku rozpatrzenia skargi.

Do kiedy muszę to zrobić?

W ciągu 4 tygodni od otrzymania informacji o wyniku zażalenia.

Kto będzie rozpatrywał skargę?

Kierownik ds. obsługi lub kierownik ds. eksploatacji nieruchomości.

Kiedy otrzymam odpowiedź?

Odpowiedni kierownik poinformuje Państwa o otrzymaniu skargi w ciągu 3 dni roboczych i zdecyduje, czy konieczne jest przeprowadzenie dochodzenia.

Dochodzenie

Jak?

Odpowiedni kierownik zwróci się do zespołu dochodzeniowego o zbadanie skargi.

Kto będzie rozpatrywał skargę?

Zespół dochodzeniowy, który nie pracuje w obszarze, na który składana jest skarga.

Kiedy otrzymam odpowiedź?

Zespół dochodzeniowy rozpatrujący skargę postara się znaleźć rozwiązanie w ciągu 14 dni roboczych.

Co mogę zrobić, jeśli będę niezadowolony/niezadowolona z wyniku?

Mogą Państwo poprosić o przekazanie skargi do 3 etapu procesu.

Etap 3

Jak?

Mogą Państwo poprosić o ponowne rozpatrzenie skargi, podając powody, dla których nie są Państwo zadowoleni i poprosić o przekazanie jej do następnego etapu.

Do kiedy muszę to zrobić?

W ciągu 4 tygodni od otrzymania informacji o wyniku zażalenia.

Kto będzie rozpatrywał skargę?

Dyrektor ds. obsługi lub Dyrektor ds. nieruchomości

Kiedy otrzymam odpowiedź?

Otrzymają Państwo potwierdzenie przyjęcia skargi w ciągu 3 dni roboczych, a odpowiedź na skargę zostanie udzielona w ciągu 20 dni roboczych.

Co mogę zrobić, jeśli będę niezadowolony/niezadowolona z wyniku?

Mogą Państwo zwrócić się do organizacji zewnętrznej o ponowne rozpatrzenie skargi.

Etap 4

Jak?

Mogą Państwo porozmawiać z członkiem personelu prosząc o rozpatrzenie skargi przez organ

Kto będzie rozpatrywał skargę?

Będzie to zależało od tego, czego dotyczyła skarga. Przykładami takich organizacji są Dublin Regional Homeless Executive, TUSLA Child and Family Agency, rzecznik praw dziecka, Rada ds. najmu lokali mieszkalnych.

Co może zrobić Focus Ireland, jeśli moja skarga zostanie podtrzymana?

Jeśli skarga zostanie podtrzymana, Focus Ireland dopilnuje doprowadzenia do wyniku skargi.

Może to obejmować:

- Wyjaśnienie działania lub incydentu, który spowodował złożenie skargi.
- Przeprosiny za wszelkie wyrządzone krzywdy, trudności lub niedogodności.
- Działania podjęte w celu rozwiązania problemu.
- Przyznanie się do winy.
- Zmianę decyzji.
- Zalecenia dotyczące zmiany odpowiednich zasad lub procedury.

FOCUS
Ireland

Dane kontaktowe

Dublin

15 Eustace St, Dublin 2
Tel.: 01 671 2555
help@focusireland.ie

Limerick

7a Catherine Place
Limerick
Tel.: 061 405 300
help@focusireland.ie

Cork

27 South Mall
Cork City
Tel.: 021 427 3646
help@focusireland.ie

Waterford

Grange Cohan St.
John's Park Waterford
Tel.: 051 879 810
help@focusireland.ie

Kilkenny

1 Garden Row Kilkenny
Tel.: 056 779 4565
help@focusireland.ie

Sligo

69 Lower John St
Sligo
Tel.: 071 914 9974
help@focusireland.ie

Jeśli Państwa obszar nie jest tu wymieniony, prosimy o kontakt:
Focus Ireland, 9-12 High St, Dublin 8 Tel.: 01 8815900