

Politica Focus Ireland & Focus Housing privind reclamațiile formulate de clienți

Focus Ireland / Focus Housing Association lucrează constant la îmbunătățirea serviciului pe care îl prestează pentru clienți. Dacă considerați că nu v-am oferit cele mai bune servicii, vă rugăm să ne comunicați acest lucru. Reclamația dumneavoastră ne oferă informațiile de care avem nevoie pentru a ne îmbunătăți serviciile.

Cum să formulați o reclamație

Puteți formula o reclamație informală personal prin telefon, e-mail sau în scris, dar dacă doriți să formulați o reclamație formală, vă rugăm să folosiți acest formular.

Etapele unei reclamații:

Reclamații informale

Vă rugăm să discutați cu un membru al personalului despre reclamația dumneavoastră - s-ar putea ca el/ea să o soluționeze imediat.

Reclamații formale

Formularea unei reclamații formale constă dintr-un proces alcătuit din patru etape - a se vedea mai jos.



Procedura pentru reclamații formale

Etapa 1

Cum?

Completați formularul de reclamație sau rugați pe cineva să vă ajute.

În ce interval trebuie să fac acest lucru?

Trebuie să înaintați reclamația în termen de 3 luni de la apariția problemei.

Cine se va ocupa de reclamație?

Un șef de proiect sau șeful echipei responsabile cu proprietățile.

Când voi primi un răspuns?

În termen de 7 zile lucrătoare. Dacă durează mai mult, vă vom anunța.

Ce pot face dacă nu sunt mulțumit(ă) de rezultat?

Puteți explica motivul nemulțumirii și solicita ca reclamația să fie analizată în etapa 2.

Etapa 2

Cum?

Explicați motivele pentru care sunteți nemulțumit(ă) de rezultatul soluționării reclamației.

În ce interval trebuie să fac acest lucru?

În termen de 4 săptămâni de la primirea rezultatului aferent reclamației dumneavoastră.

Cine se va ocupa de reclamație?

Un director de serviciu sau Directorul de operațiuni legate de proprietăți.

Când voi primi un răspuns?

Directorul competent vă va spune că a primit reclamația dumneavoastră în termen de 3 zile lucrătoare și va decide dacă se impune o anchetă.

Anchetă

Cum?

Directorul competent va solicita echipei de investigație să analizeze reclamația.

Cine se va ocupa de reclamație?

O echipă de investigație care nu lucrează în zona de care vă plângeți.

Când voi primi un răspuns?

Echipa de investigație va încerca să găsească o soluție la reclamație în termen de 14 zile lucrătoare.

Ce pot face dacă nu sunt mulțumit(ă) de rezultat?

Puteți solicita ca reclamația să fie înaintată în etapa 3 a procedurii.

Etapa 3

Cum?

Puteți solicita analizarea reclamației dumneavoastră arătând motivele de nemulțumire și puteți cere trimiterea acesteia în etapa următoare.

În ce interval trebuie să fac acest lucru?

În termen de 4 săptămâni de la primirea rezultatului aferent reclamației dumneavoastră.

Cine se va ocupa de reclamație?

Directorul pentru servicii sau Directorul pentru proprietăți

Când voi primi un răspuns?

Veți primi o recipisă aferentă reclamației dumneavoastră în termen de 3 zile lucrătoare și veți primi rezultatul soluționării în 20 de zile lucrătoare.

Ce pot face dacă nu sunt mulțumit(ă) de rezultat?

Puteți solicita efectuarea unei analize a reclamației dumneavoastră de către un organism extern.

Etapa 4

Cum?

Puteți discuta cu un membru al personalului despre solicitarea efectuării unei analize a reclamației

Cine se va ocupa de reclamație?

Acest lucru depinde de obiectul reclamației dumneavoastră. Exemple de organizații competente Regional Homeless Executive, TUSLA Child and Family Agency, Avocatul Poporului pentru Comisia pentru închirierea locuințelor.

Ce poate face Focus Ireland dacă reclamația mea se confirmă?

Dacă reclamația dumneavoastră se confirmă, Focus Ireland se va asigura că reclamația va conduce la un rezultat.

Acesta poate include:

- O explicație pentru acțiunea sau incidentul care a condus la depunerea reclamației
- Scuze pentru vătămarea, dificultatea sau inconvenientul produs(ă).
- Măsura luată pentru rezolvarea problemei
- Admiterea vinei
- Modificarea deciziei
- Recomandări pentru modificarea politicii sau a procedurii respective

FOCUS
Ireland

Date de contact

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

Dacă zona dumneavoastră nu apare aici, vă rugăm să contactați:
Focus Ireland, 9-12 High St, Dublin 8 T: 01 8815900