

Ίσως μπορούμε να σας βοηθήσουμε ...

..Εάν έχετε κάποιο παράπονο σχετικά με έναν οργανισμό μέλος της Υπηρεσίας Διαμεσολαβητή Στέγασης.

Αυτό το φυλλάδιο σας εξηγεί με ποιον τρόπο να χρησιμοποιήσετε την Υπηρεσία Διαμεσολαβητή Στέγασης για να εκφράσετε ενδεχόμενα παράπονα.

Έχετε τη δυνατότητα να απευθύνετε ελεύθερα τα παράπονά σας προς τις οργανώσεις μέλη. Εάν το παράπονό σας αφορά τη διαχείριση της κατοικίας σας, μπορούμε να ζητήσουμε να αποζημιωθείτε όπου αυτό είναι δικαιολογημένο. Εάν εντοπίσουμε αδυναμίες στις υπηρεσίες που δέχεστε, μπορούμε να επεμβούμε ώστε να εξασφαλίσουμε τη βελτίωσή τους. Μπορούμε να σας πούμε ποιες οργανώσεις είναι μέλη – μπορείτε να μας τηλεφωνείτε ελεύθερα στο **08457 125 973**, να επισκέπτεστε τη διαδραστική ιστοσελίδα μας στο **www.ihos.org.uk** ή να μας στέλνετε e-mail στο **ombudsman@ihos.org.uk**



Άλλες μορφές και γλώσσες

Μπορούμε να βοηθήσουμε εάν χρειαστείτε πληροφορίες σε μη εκτυπωμένη μορφή (σύστημα Μπράιγ ή κασέτα) ή σε διαφορετική γλώσσα. Επίσης μπορούμε να κάνουμε και να δεχόμαστε τηλεφωνήματα χρησιμοποιώντας Ttyetalk ή Minicom. Εάν έχετε άλλες ανάγκες ή αντιμετωπίζετε προβλήματα και θα μπορούσαμε να βοηθήσουμε σχετικά με ενδεχόμενα παράπονα, απλώς ειδοποιήστε μας.

Ποιες οργανώσεις είναι μέλη;

Έχετε το δικαίωμα να απευθύνετε παράπονα στην υπηρεσία μας σε περίπτωση που η κατοικία σας ανήκει ή διαχειρίζεται από κάποια οργάνωση μέλος της Υπηρεσίας Διαμεσολαβητή Στέγασης, ή έχετε κάνει αίτηση στέγασης μέσω ενός μιας οργάνωσης μέλος.

Σύμφωνα με το νόμο, όλοι οι εγγεγραμμένοι στα κοινωνικά μητρώα ιδιοκτήτες ακινήτων πρέπει να είναι μέλη της Υπηρεσίας, και όχι ιδιοκτήτες δημόσιων κατοικιών. Επομένως, οι μισθωτές κοινοτικών κατοικιών και οι αιτούντες θα πρέπει να υποβάλουν παράπονα στο Διαμεσολαβητή Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Στην Υπηρεσία συμμετέχουν επίσης εθελοντικά και αρκετοί ιδιώτες ιδιοκτήτες ακινήτων και εταιρίες διαχείρισης.

Για ποιο θέμα μπορώ να παραπονεθώ;

Μπορείτε να παραπονεθείτε εάν θεωρήσετε ότι ο ιδιοκτήτης ή ο διαχειριστής της κατοικίας σας έχει ενεργήσει εις βάρος σας.

Ο Διαμεσολαβητής δε θα ασχοληθεί με προβλήματα που αφορούν παράπονα σχετικά με το ύψος των ενοικίων και έξοδα συντήρησης ή ζητήματα που πρόκειται να επιλυθούν σε δικαστήριο (ή έχουν ήδη δρομολογηθεί).

Εάν χρειάζεστε περαιτέρω συμβούλευση πριν αποφασίσετε να υποβάλετε το παράπονό σας, παρακαλώ επικοινωνήστε μαζί μας.

Θα εξετάσουμε προσεκτικά την απόφαση της οργάνωσης μέλους για το παράπονό σας, για να διαπιστώσουμε εάν δικαιολογημένα ζητούμε να πράξουν διαφορετικά. Για παράδειγμα, δεν θα παρέμβουμε εάν προηγήθηκε παραδοχή του λάθους και, κατά τη γνώμη μας, προσφέρθηκε ικανοποιητική αποζημίωση. Αλλά εάν κρίνουμε ότι εκκρεμούν προβλήματα, θα επέμβουμε ακόμη κι αν η οργάνωση μέλος έχει ήδη ενεργήσει όπως θεωρούσε καλύτερο.

Δεν μπορούμε να δώσουμε προσωπικές συμβουλές που αφορούν τη στέγαση ή να μελετήσουμε προβλήματα που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της Υπηρεσίας.

Πότε μπορώ να υποβάλω το παράπονό μου;

Σύμφωνα με τους κανονισμούς μας, πρέπει πρώτα να μελετήσετε διεξοδικά τη διαδικασία υποβολής παραπόνων της οργάνωσης μέλους. Αυτό διευκολύνει την άμεση αντιμετώπιση και αποκατάσταση ενδεχόμενων προβλημάτων. Έχουμε διαπιστώσει ότι πολλά παράπονα επιλύονται με αυτόν τον τρόπο. Όλες οι οργανώσεις μέλη πρέπει να ακολουθούν μία επίσημη διαδικασία για την αντιμετώπιση των παραπόνων. Μπορείτε να προμηθευτείτε ένα αντίγραφο από τα γραφεία τους. Εάν δεν σας δώσουν αντίγραφο, παρακαλώ ενημερώστε μας.

Πριν επικοινωνήσετε μαζί μας, πρέπει κανονικά να ολοκληρώσετε το τελικό στάδιο της διαδικασίας υποβολής παραπόνων της οργάνωσης μέλους. Μπορούμε να δεχτούμε το παράπονό σας νωρίτερα μόνο εάν η οργάνωση μέλος δεν ακολουθεί τη διαδικασία που πρέπει ή εάν διαπιστωθεί υπερβολική καθυστέρηση. Επειδή η υπηρεσία μας έχει ήδη λίστα αναμονής παραπόνων, αν απευθυνθείτε πρώτα στην οργάνωση μέλος, το πρόβλημά σας θα αντιμετωπιστεί γρηγορότερα.

Παρακαλώ λάβετε υπόψη ότι ορισμένες οργανώσεις μέλη ενδεχομένως να έχουν σύντομες προθεσμίες για την αντιμετώπιση των παραπόνων και εάν τις χάσετε ίσως να μην μπορούμε να σας βοηθήσουμε. Επομένως, είναι σημαντικό να αντιμετωπίσετε το πρόβλημά σας άμεσα μόλις προκύψει.

Πώς υποβάλλω ένα παράπονο;

Εάν θεωρείτε ότι το παράπονό σας μπορεί να υποβληθεί στην Υπηρεσία Διαμεσολαβητή Στέγασης, ειδοποιήστε μας εγγράφως. Παρακαλώ φροντίστε να συμπληρώσετε επίσης το έντυπο παραπόνων και να το επισυνάψετε στην επιστολή σας, καθώς αυτό θα μας βοηθήσει να αντιμετωπίσουμε πιο γρήγορα την υπόθεσή σας. Εάν μπορείτε, παρακαλώ επιλέξτε το τετράγωνο στο έντυπο για να μας εξουσιοδοτήσετε να χρησιμοποιήσουμε τις πληροφορίες που μας παρέχετε. Διαφορετικά δεν θα μπορέσουμε να μελετήσουμε πλήρως το παράπονό σας. Εάν δεν αισθάνεστε ικανοί να υποβάλετε ένα παράπονο οι ίδιοι, μπορείτε να ζητήσετε τη βοήθεια ενός φίλου ή συμβούλου ή ακόμη να αναθέσετε τη διαδικασία σε τρίτο ο οποίος θα ενεργήσει εκ μέρους σας. Πρέπει να μας ενημερώσετε εάν έχετε εξουσιοδοτήσει κάποιον τρίτο να ενεργήσει σχετικά – στο έντυπο προβλέπεται ειδικός χώρος για το σκοπό αυτό.

Με ποιον τρόπο αντιμετωπίζετε το παράπονό μου;

Όταν δεχόμαστε το παράπονό σας, κρίνουμε εάν συμμορφώνεται με τους κανόνες που μας επιτρέπουν να το αντιμετωπίσουμε. Σε περίπτωση που δεν συμμορφώνεται, σας λέμε το λόγο. Πιο συγκεκριμένα, ελέγχουμε εάν έχετε ολοκληρώσει τη διαδικασία παραπόνων της οργάνωσης μέλους. Επομένως, παρακαλούμε να επισυνάψετε ένα αντίγραφο της τελικής απόφασης.

Εάν συμφωνήσουμε ότι υπάρχει πρόβλημα που δεν έχει επιλυθεί, ίσως στην αρχή προσπαθήσουμε να το αντιμετωπίσουμε ανεπίσημα, για παράδειγμα με επιστολές ή τηλεφωνήματα προτείνοντας πιθανές λύσεις. Ίσως συστήσουμε σε εσάς και την οργάνωση μέλος να χρησιμοποιήσετε διαμεσολάβηση ή άλλους τρόπους για την επίλυση του παραπόνου με τη δική μας βοήθεια, στέλνοντάς σας περισσότερες πληροφορίες σχετικά μ' αυτό. Η διαμεσολάβηση μπορεί να προχωρήσει μόνο εάν συμφωνήσετε εσείς και η οργάνωση μέλος.

Εάν αποφασίσουμε να εκδώσουμε απόφαση ή να διεξάγουμε έρευνα για τη λήψη μιας επίσημης απόφασης, συνήθως αποστέλλουμε ένα αντίγραφο του παραπόνου της οργάνωσης μέλους για σχόλια. Ενδεχομένως να ζητήσουμε περισσότερες πληροφορίες από εσάς ή την οργάνωση μέλος, και από άλλους φορείς οι οποίοι γνωρίζουν το παράπονο. Εάν θέλετε να μας στείλετε πληροφορίες που να στηρίζουν τη θέση σας, παρακαλώ παραλείψτε οτιδήποτε εμπιστευτικό γιατί πιθανόν δεν θα μπορούμε να το χρησιμοποιήσουμε ως απόδειξη.

Πρώτα διαπιστώνεται τι έχει συμβεί και στη συνέχεια λαμβάνεται μία απόφαση. Σ' αυτό το σημείο αποστέλλουμε επιστολή σε εσάς και την οργάνωση μέλος. Στην επιστολή εξηγούνται τα ευρήματά μας και αναφέρονται οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν, εφόσον είναι δυνατό, για την επίλυση του προβλήματος. Αυτό ίσως περιλαμβάνει κάποια αποζημίωση για εσάς,

αλλά ο Διαμεσολαβητής ενδιαφέρεται περισσότερο για το ποιες αδυναμίες αντιμετωπίζονται με αποτελεσματικό τρόπο από την οργάνωση μέλος. Αυτό μπορεί να γίνει με την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών, με την αλλαγή της πολιτικής ή των διαδικασιών, ή με την καλύτερη εκπαίδευση του προσωπικού.

Δεν τιμωρούμε τις οργανώσεις μέλη. Αυτό σημαίνει, ότι μπορούμε μόνο να ζητήσουμε από τις οργανώσεις μέλη να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες ώστε να αποκατασταθεί το πρόβλημα και να διασφαλιστεί ότι δεν θα προκύψουν νέα στο μέλλον. Ωστόσο, ορισμένες φορές αυτό δεν είναι εφικτό. Μπορούμε όμως να ζητήσουμε την εξεύρεση μιας εναλλακτικής λύσης για τη δίκαιη επίλυση του προβλήματος.

Η αντιμετώπιση των παραπόνων απαιτεί χρόνο και προσεκτική μελέτη όλων των σχετικών γεγονότων. Πάντα προσπαθούμε να δουλεύουμε με ταχείς ρυθμούς, αλλά πρέπει να έχετε υπομονή. Το διάστημα μέχρι την επίτευξη της τελικής απόφασης μπορεί να είναι μεγαλύτερο εξαιτίας των πολλών υποθέσεων που αναλαμβάνει η Υπηρεσία μας.

Τι γίνεται σε περίπτωση διαφωνίας με τον Διαμεσολαβητή;

Αποφασίζουμε ποια παράπονα θα δεχθούμε και πώς θα τα μελετήσουμε, σύμφωνα με τους δικούς μας κανόνες. Λειτουργούμε τελείως ανεξάρτητα, όπως ακριβώς ένας δικαστής σε περίπτωση που εκδικαζόταν η υπόθεσή σας.

Ο Διαμεσολαβητής πρέπει να λαμβάνει αποφάσεις κατά την κρίση του σύμφωνα με τις συνθήκες κάθε υπόθεσης. Δεν μπορείτε να υποβάλετε ένσταση στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή. Ωστόσο, μπορείτε να ακολουθήσετε μία συγκεκριμένη διαδικασία εάν θεωρείτε ότι έχουμε υποπέσει σε διοικητικά λάθη κατά την αντιμετώπιση του παραπόνου σας, τα οποία επηρέασαν την κρίση μας. Ένας από τους διαχειριστές μας, ο οποίος δεν έχει ασχοληθεί προηγουμένως με την υπόθεσή σας, μελετά τις απόψεις σας. Δεν μπορείτε να χρησιμοποιείτε αυτή τη διαδικασία απλώς και μόνο επειδή διαφωνείτε με τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίσαμε την υπόθεσή σας. Αντιθέτως, πρέπει να επισημάνετε ένα συγκεκριμένο λάθος που πιστεύετε ότι κάναμε και τον τρόπο που αυτό θεωρείτε ότι επηρέασε την απόφασή μας.

Έντυπο παραπόνων

Εάν πιστεύετε ότι το παράπονό σας μπορεί να υποβληθεί στην Υπηρεσία Διαμεσολαβητή Στέγασης, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το έντυπο που παρέχεται στην πίσω σελίδα. Παρακαλώ βεβαιωθείτε ότι έχετε επιλέξει το τετράγωνο που εξουσιοδοτεί την Υπηρεσία να χρησιμοποιήσει την πληροφορία σχετικά με το παράπονό σας. Διαφορετικά δε θα μπορούμε να το μελετήσουμε πλήρως. Εάν νομίζετε ότι δεν είστε οι ίδιοι σε θέση να συντάξετε επιστολή, μπορείτε να ζητήσετε από έναν φίλο ή σύμβουλο να σας βοηθήσει ή να υποβάλλει το παράπονο εκ μέρους σας. Πρέπει να μας ενημερώσετε εάν έχετε εξουσιοδοτήσει κάποιον τρίτο να ενεργήσει σχετικά – στο έντυπο προβλέπεται ειδικός χώρος για το σκοπό αυτό.

Έντυπο παραπόνων

Τίτλος (Κος , Κα , Δις ,κτλ) Όνομα

Επίθετο

Διεύθυνση

Τηλέφωνο

κινητό τηλέφωνο

Διεύθυνση e-mail

Όνομα της οργάνωσης για την οποία εκφράζω παράπονο

Το παράπονό μου είναι (παρακαλώ συνεχίστε σε διαφορετικό φύλλο χαρτιού)

Εξουσιοδοτώ την Υπηρεσία Διαμεσολαβητή Στέγασης να λάβει πληροφορίες από τον ιδιοκτήτη της κατοικίας και να χρησιμοποιήσει τις πληροφορίες που παρέχω καθώς και άλλες που αφορούν εμένα και είναι απαραίτητες για την αντιμετώπιση του παραπόνου μου σύμφωνα με τους ισχύοντες όρους. Κατανοώ ότι η Υπηρεσία δεν θα χρησιμοποιήσει τις πληροφορίες αυτές για σκοπούς που δεν προβλέπονται σε αυτούς τους όρους.

Παρακαλώ
επιλέξτε το
τετράγωνο



Θέλετε η Υπηρεσία να συνεργαστεί άμεσα με κάποιον που ενεργεί εκ μέρους σας;

Εάν ναι, παρακαλώ εισάγετε παρακάτω τα στοιχεία του / της. Παρακαλώ μην ξεχάσετε να υπογράψετε αυτό το έντυπο. Χωρίς την υπογραφή σας δεν μπορούμε να μελετήσουμε το παράπονό σας.

Τα στοιχεία του εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου μου είναι

Όνομα

Διεύθυνση

Τηλέφωνο

Υπογραφή εκπροσώπου

Ημερομηνία

Υπογραφή ενάγοντος

Ημερομηνία



Housing Ombudsman Service

Norman House
105-109 Strand
London WC2R 0AA

Τηλέφωνο: 020 7836 3630
Φαξ: 020 7836 3900
Lo-call: 0845 7125 973
Minicom: 020 7240 6776

Email: ombudsman@ihos.org.uk
Ιστοσελίδα : www.ihos.org.uk