

Chúng tôi có thể giúp đỡ...

.. nếu quý vị có một khiếu kiện về một hội viên của Dịch vụ Ủy viên Chính quyền Khiếu nại Nhà cửa (Housing Ombudsman Service).

Tờ tài liệu này giải thích làm thế nào để sử dụng Dịch vụ Ủy viên Chính quyền Khiếu nại Nhà cửa để khiếu kiện.

Chúng tôi cung cấp một đường lối xử lý các khiếu kiện về hội viên miễn phí và độc lập. Nếu quý vị có một khiếu kiện về sự quản lý nhà của quý vị, chúng tôi có thể tìm cách sửa lại đúng việc này cho quý vị. Nếu chúng tôi nhận thấy có sự thất bại trong dịch vụ quý vị nhận được, chúng tôi có thể xen vào để bảo đảm các dịch vụ đó cải thiện. Chúng tôi có thể cho quý vị biết hội nào là thành viên – xin cảm thấy tự nhiên điện thoại cho chúng tôi số **08457 125 973**, để viếng website tương tác ở **www.ihos.org.uk** hoặc email chúng tôi ở **ombudsman@ihos.org.uk**



Dịch vụ Ủy viên Chính quyền Khiếu nại Nhà cửa bao gồm Kế hoạch Ủy viên Chính quyền Khiếu nại Nhà cửa Độc lập (Independent Housing Ombudsman Scheme), IHO Resolve, và các đề xướng giải quyết tranh chấp do IHO Ltd quản lý.

Các hình thức và ngôn ngữ khác

Chúng tôi có thể giúp đỡ nếu quý vị cần tin tức bằng một hình thức không là bản in (Chữ nổi cho người mù (Braille) hoặc băng cát-xét) hoặc bằng một ngôn ngữ khác. Chúng tôi cũng có thể thực hiện và nhận các cú gọi sử dụng TypeTalk và Minicom. Nếu quý vị có các nhu cầu khác hoặc tàn tật mà chúng tôi có thể giúp với khiếu kiện của quý vị, chỉ cần cho chúng tôi biết.

Các hội nào là thành viên?

Quý vị có quyền khiếu kiện đến chúng tôi nếu nhà quý vị do một hội viên của Dịch vụ Ủy viên Chính quyền Khiếu nại Nhà cửa sở hữu hoặc quản lý hoặc nếu quý vị nộp xin nhà qua một hội viên.

Luật pháp đòi hỏi tất cả các chủ nhà cho thuê xã hội có đăng ký đều là thành viên của Dịch vụ, nhưng không là các chủ nhà cho thuê công cộng. Do đó những người thuê nhà và nộp xin nhà hội đồng thay vào đó phải khiếu kiện lên Ủy viên Khiếu nại Chính Phủ Địa phương (Local Government Ombudsman).

Dịch vụ cũng bao gồm một số các chủ nhà cho thuê tư và các đại lý quản lý tự nguyện gia nhập.

Tôi có thể khiếu kiện về việc gì?

Quý vị có thể khiếu kiện nếu quý vị nghĩ là sở hữu chủ hoặc nhân viên quản lý nhà quý vị đã làm việc gì sai có ảnh hưởng đến quý vị.

Ủy viên Khiếu nại sẽ không xét đến một số vấn đề. Các vấn đề này bao gồm khiếu kiện về mức tiền thuê và tiền trả dịch vụ hoặc các vấn đề mà sắp đưa ra tòa hoặc tòa án địa ốc (hoặc đã làm thế rồi).

Nếu quý vị cần chỉ dẫn thêm trước khi quyết định khiếu kiện, xin liên lạc với chúng tôi.

Chúng tôi sẽ cẩn thận xét xem quyết định của hội viên đó về khiếu kiện của quý vị, để xem nếu chúng tôi thấy là hợp lý yêu cầu họ làm một việc gì khác. Thí dụ như, chúng tôi sẽ không xen vào nếu họ công nhận là có lỗi và, theo quan điểm của chúng tôi, họ đã cung cấp quý vị sự sửa đổi thích hợp. Nhưng nếu chúng tôi nghĩ có các vấn đề không giải quyết được, chúng tôi sẽ liên quan đến ngay cả khi hội viên đó đã thực hiện rồi nhiều việc mà họ nghĩ là họ nên làm.

Chúng tôi không thể cho chỉ dẫn về nhà cửa riêng hoặc các vấn đề xảy ra ngoài phạm vi của Dịch vụ.

Khi nào tôi có thể khiếu kiện?

Quy lệ của chúng tôi đòi hỏi quý vị đi qua thủ tục khiếu kiện của chính hội viên đó trước. Điều này có thể giúp giải quyết trực tiếp vấn đề, và đặt bất cứ việc nào đã làm sai lại cho đúng. Chúng tôi thấy là nhiều khiếu kiện giải quyết được qua cách này. Tất cả hội viên phải có một thủ tục chính thức để xử lý các khiếu kiện. Quý vị có thể có một bản sao từ văn phòng của họ. Nếu họ không cung cấp quý vị một bản sao, xin cho chúng tôi biết.

Trước khi liên lạc chúng tôi, thông thường quý vị nên hoàn tất giai đoạn cuối cùng thủ tục khiếu kiện của hội viên đó. Chúng tôi chỉ có thể chấp nhận khiếu kiện của quý vị trước điều đó nếu hội viên không làm theo thủ tục của họ hoặc chúng tôi quyết định việc đó đang mất một thời gian dài không hợp lý. Chúng tôi có một danh sách chờ đợi khiếu kiện, vì thế quý vị sẽ có thể có một giải pháp sớm hơn nếu quý vị đi qua hội viên đó trước.

Xin lưu ý là một số hội viên có thể có hạn chót ngăn để khiếu kiện, và nếu quý vị nhớ hạn đó chúng tôi có thể không thể giúp quý vị. Do đó điều quan trọng là giải quyết vấn đề của quý vị sớm ngay khi quý vị biết.

Làm thế nào tôi khiếu kiện?

Nếu quý vị nghi khiếu kiện của quý vị sẵn sàng cho Dịch vụ Ủy viên Chính quyền Khiếu nại Nhà cửa, viết thư cho chúng tôi về việc đó. Xin bảo đảm quý vị cũng điền vào mẫu đơn khiếu kiện và kèm theo thư của quý vị, vì việc này sẽ giúp chúng tôi xử lý vụ của quý vị nhanh chóng hơn. Nếu quý vị có thể, xin đánh dấu ô trên mẫu đơn cho phép chúng tôi dùng tin tức quý vị cung cấp. Nếu không, chúng tôi sẽ không thể xét khiếu kiện của quý vị hoàn toàn. Nếu quý vị cảm thấy không thể tự khiếu kiện, quý vị có thể yêu cầu một người bạn hoặc người cố vấn giúp hoặc nhân danh quý vị khiếu kiện. Quý vị phải cho chúng tôi biết nếu quý vị đã cho phép một người nào khác làm điều đó – có chỗ cho việc này trên đơn.

Làm thế nào quý vị giải quyết khiếu kiện của tôi?

Khi chúng tôi nhận được khiếu kiện của quý vị, chúng tôi sẽ quyết định liệu khiếu kiện đó có nằm trong qui lệ cho phép chúng tôi xử lý hay không. Nếu không, chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do tại sao. Cụ thể là, chúng tôi sẽ kiểm xem liệu quý vị có hoàn tất thủ tục khiếu kiện của chính hội viên đó chưa. Do đó xin kèm một bản sao về quyết định cuối cùng của họ.

Nếu chúng tôi đồng ý có một vấn đề không giải quyết được, trước tiên chúng tôi có thể cố gắng giải quyết việc đó một cách không chính thức, thí dụ như bằng thư từ hoặc điện thoại đề nghị các giải pháp có thể. Chúng tôi có thể đề nghị là quý vị và hội viên đó dùng sự hòa giải hoặc các cách khác để giải quyết việc khiếu kiện với sự giúp đỡ từ chúng tôi, và chúng tôi sẽ gửi quý vị nhiều tin tức hơn về việc đó. Sự hòa giải chỉ có thể tiến hành nếu quý vị và hội viên đó đồng ý.

Nếu chúng tôi quyết định xét xử hoặc điều tra để có quyết định chính thức, thường thường chúng tôi sẽ gửi một bản sao khiếu kiện cho hội viên đó để phê bình. Chúng tôi có thể hỏi thêm tin tức từ quý vị hoặc hội viên đó, và có lẽ từ các đoàn thể khác biết về khiếu kiện này. Nếu quý vị muốn gửi cho chúng tôi tin tức yểm trợ, xin đừng gửi bất cứ điều gì quý vị muốn chúng tôi giữ kín bởi vì có thể chúng tôi sẽ không thể dùng đó làm chứng cứ.

Chúng tôi sẽ thiết lập việc gì đã xảy ra, sau đó chúng tôi sẽ quyết định. Ở điểm này chúng tôi sẽ viết thư cho quý vị và hội viên đó. Thư của chúng tôi sẽ giải thích kết quả điều tra của chúng tôi và cho biết, nếu có bất cứ việc gì nên làm để đặt vấn đề lại cho đúng. Điều này có thể bao gồm một số bồi thường cho quý vị, nhưng Ủy viên Khiếu nại quan tâm hơn hết về bất cứ việc gì sắp đến do hội viên đó giải quyết một cách có hiệu quả. Đó có thể bằng cách thực hiện công việc cụ thể, bằng cách thay đổi chính sách hoặc thủ tục của họ, hoặc bằng cách huấn luyện nhân viên của họ tốt hơn.

Chúng tôi không phạt các hội viên. Đó là, chúng tôi chỉ có thể yêu cầu họ làm điều gì cần thiết để đặt một người trở lại vị trí trước khi việc gì đi sai, và để bảo đảm các vấn đề chúng tôi nhận định không xảy ra nữa. Đôi khi, dĩ nhiên, điều đó không thể làm, do đó chúng tôi có thể yêu cầu việc gì khác được thực hiện để đạt đến giải pháp công bằng.

Xử lý các khiếu kiện mất thời gian và sự xem xét cẩn thận tất cả các sự thật liên hệ. Chúng tôi luôn luôn cố gắng làm việc càng nhanh càng tốt nhưng xin nhẫn nại. Bởi vì có nhu cầu cao cho Dịch vụ của chúng tôi, có thể mất một thời gian trước khi chúng tôi có quyết định.

Nếu tôi không đồng ý với Ủy viên Khiếu nại thì sao?

Chúng tôi quyết định chấp nhận khiếu kiện gì, và làm thế nào chúng tôi sẽ xét chúng, theo qui lệ của chúng tôi. Chúng tôi hoàn toàn độc lập – chỉ như là một quan tòa nếu quý vị đưa khiếu kiện của quý vị lên tòa án.

Ủy viên Khiếu nại có quyết định căn cứ trên điều gì, theo ý ông là công bằng theo tình trạng của mỗi vụ. Quý vị không thể kháng cáo quyết định của ông. Tuy nhiên, chúng tôi có một thủ tục quý vị có thể dùng nếu quý vị cảm thấy chúng tôi đã phạm lỗi hành chánh có ảnh hưởng đến phán xét của chúng tôi khi xử lý khiếu kiện của quý vị. Một trong các nhân viên quản lý của chúng tôi không có liên hệ đến vụ của quý vị trước đây sẽ xem xét ý kiến của quý vị. Quý vị không thể dùng thủ tục này chỉ vì quý vị không đồng ý với cách thức chúng tôi xử lý vụ của quý vị; thay vào đó, quý vị phải đưa ra một lỗi cụ thể quý vị tin là chúng tôi đã phạm và điều đó có thể ảnh hưởng quyết định của chúng tôi như thế nào.

Mẫu đơn khiếu kiện

Nếu quý vị nghĩ khiếu kiện của quý vị sẵn sàng cho Dịch vụ Ủy viên Chính quyền Khiếu nại Nhà cửa, quý vị có thể dùng mẫu đơn đối diện. Xin bảo đảm quý vị đánh dấu ô cho phép Dịch Vụ dùng tin tức về khiếu kiện của quý vị. Nếu không, chúng tôi sẽ không thể xét khiếu kiện của quý vị hoàn toàn. Nếu quý vị cảm thấy không thể tự viết thư cho chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu một người bạn hoặc người cố vấn giúp hoặc nhân danh quý vị để khiếu kiện. Quý vị phải cho chúng tôi biết nếu một người nào khác được quý vị ủy quyền hoàn toàn – có chỗ cho việc này trên đơn.

Mẫu đơn khiếu kiện

Danh xưng của tôi (Ông, Bà, Cô, Cô v.v.)

Tên riêng của tôi

Họ của tôi

Địa chỉ của tôi

Điện thoại ban ngày của tôi

số điện thoại di động

Địa chỉ email của tôi

Tên hội mà tôi khiếu kiện

Khiếu kiện của tôi là (xin tiếp tục trên một tờ giấy riêng)

Tôi cho phép Dịch vụ Ủy viên Chính quyền Khiếu nại Nhà cửa lấy tin tức từ chủ nhà của tôi và dùng tin tức tôi cung cấp, và tin tức cần thiết khác về tôi để xử lý khiếu kiện của tôi, theo phạm vi liên quan của họ. Tôi hiểu là Dịch Vụ sẽ không dùng tin tức đó cho bất cứ mục tiêu nào không nằm trong các phạm vi đó.

Xin tích vào ô

Quý vị có muốn Dịch Vụ giao dịch trực tiếp với người giữ vai trò nhân danh quý vị không?

Nếu có, xin ghi chi tiết người đó dưới đây. Xin đừng quên ký tên vào mẫu đơn này. Không có chữ ký của quý vị chúng tôi sẽ không thể xử lý khiếu kiện của quý vị.

Chi tiết người đại diện ủy quyền của tôi là

Tên

Địa chỉ

Điện thoại

Chữ ký người đại diện

Ngày

Chữ ký người khiếu kiện

Ngày



Housing Ombudsman Service

Norman House
105-109 Strand
London WC2R 0AA

Điện thoại: 020 7836 3630

Fax: 020 7836 3900

Lo-call: 0845 7125 973

Minicom: 020 7240 6776

Email:

ombudsman@ihos.org.uk

Website: www.ihos.org.uk