

# Paslaugų standartai



## **Mūsų paslaugų standartai**

Jeigu reikalai nesiseka, susidūrėte su nesusipratimais arba esate nepatenkinti mūsų teikiamomis paslaugomis – prašome mums pranešti. Mes įsigilinsime į esamą padėtį ir pasistengsime išspręsti problemas.

Šis informacinis lapelis skirtas pateikti duomenis apie galimus bet kokių problemų sprendimo variantus.

## **Pateikti skundą ar peržiūrėti ?**

Pateikti skundą galite paprastu būdu, žingsnis po žingsnio. Proceso eiga nurodyta toliau šiame informaciniame lape.

Kartais gali iškilti kai kurių problemų, kurios iš tikrųjų neatitinka skundo pobūdžio. Štai kodėl mes atliekame formalų skundo peržiūros procesą ir dar kartą įvertiname savo sprendimą dėl:

1. Bendrasavininkystės arba nuosavybės įkainojimo paraiškos pasekmių.
2. Įkainojamos nuosavybės dalies.

Jeigu jūsų netenkina sprendimas dėl jūsų paraiškos arba nuosavybės dalies įkainojimo – jūs turite teisę paprašyti peržiūrėti sprendimą iš naujo. Prašome atitinkamai susisiekti su Nekilnojamojo turto nuosavybės skyriaus paraiškų poskyriu.

## **Kas gali pateikti skundą?**

Jūs galite pateikti skundą:

1. savo vardu
2. kito žmogaus vardu.

*Arba galite įgalioti kitą asmenį pateikti skundą už jus:*

3. giminaitį ar draugą
4. patarėją teisiniais klausimais arba išrinktą atstovą
5. konsultacinio pobūdžio paslaugas teikiančią įstaigą (pvz., Piliečių konsultacinis biuras arba Teisės centras).

Jeigu pateikiate skundą norėdami pagelbėti arba patarti kam nors kitam, o ne sau, tuomet tas asmuo turi pateikti patvirtinimą jog sutinka, kad jį atstovautumėte.

## **Kaip pateikti skundą?**

Parašykite mums pateikdami prisegtą formą:

1. Įrašykite savo vardą, pavardę, bendros nuosavybės pažymos numerį ir kontaktinį telefoną, kuriuo galėtume jus pasiekti darbo valandomis (jei tokį turite).
2. Papasakokite kuo skundžiatės.
3. Paaiškinkite kaip, jūsų nuomone, reikėtų spręsti problemą.
4. Jeigu, pagal nusiskundimo pobūdį, mums reikėtų susisiekti su kitomis šalimis arba jiems pateikti jūsų asmeninius duomenis, prašome patvirtinti, kad leidžiate mums tai daryti.
5. Jeigu teikiate skundą kito asmens vardu, prašome užtikrinti, kad tas asmuo pasirašytų formą leidžiančią mums su jumis dirbti tiesiogiai jo vardu.

Jeigu jums sunku patiems parašyti skundą, mes galime pirmiausiai iš jūsų paimti pareiškimą ir prieš imantis sekančių veiksmų paprašyti patvirtinti jį. Jeigu susisieksite su mumis ir paprašysite surašyti skundą už jus – mes pasiruošę tai padaryti.

## **Konfidencialumas**

Mums reikalingi jūsų asmeniniai duomenys, kadangi kitu atveju, bet kurią situaciją būtų neįmanoma iširti pilnai be atitinkamos informacijos, o taip pat negalėtume jūsų atitinkamai informuoti apie sprendimą dėl skundo. Tačiau, mes kiek įmanoma, laikysimės konfidencialumo principo dėl jūsų finansinių bei asmeninių duomenų skelbimo per visą skundo tyrimo eigą.

## **Kaip bus tvarkomi mano skundai?**

Jūsų skundą mes patvirtinsime per tris darbo dienas ir nurodysime datą iki kurios galėsite tikėtis pilno atsakymo į jį. Sprendimo laikotarpis priklauso nuo skundo pobūdžio, tačiau mūsų tikslas – pilnai atsakyti į skundą per dvi savaites nuo jo gavimo patvirtinimo dienos. Jeigu jūsų ginčo sprendimo procese mums prireiks daugiau informacijos, jos paprašysime kaip galima greičiau.

Savo skundo patvirtinimo laiške, mes nurodysime kuris Co-Ownership Housing® darbuotojas spręs jūsų nusiskundimą.

Skundus sprendžiame sekančiai:

### **Pirmas žingsnis**

Gauname jūsų skundą.

### **Antras žingsnis**

Patvirtiname jūsų skundą ir jis perduodamas tyrimui į atitinkamą skyrių. Mūsų įmonės Generalinis Direktorius peržiūri kiekvieną skundą.

### **Trečias žingsnis**

Parašome jums kokį sprendimą priėmėme ir kokie tolesni veiksmai.

Jeigu jus tenkina duotas atsakymas, čia ir baigiasi visas procesas. Jeigu jūsų netenkina sprendimas, jūs galite sutarti susitikti su skyriaus vadovu, apsvarstyti situaciją arba tiesiog eiti tiesiai prie Ketvirto žingsnio.

### **Ketvirtas**

Galite paprašyti, kad skyriaus vadovas perduotų jūsų skundą Co-Ownership Housing® tarybai, kuri sekančio susirinkimo metu jį svarstytų.

Taryba dažniausiai susitinka reguliariai, taigi mes informuosime jums kada vyks sekantis susirinkimas ir kada gausite atsakymą į savo skundą.

Visus gautus nusiskundimus, nesvarbu kokio pobūdžio, atskirai tikrina Co-Ownership Housing® nusiskundimų skyriaus darbuotojas. Šiuo būdu užtikriname, kad jūsų skundas bus išspręstas tinkamai ir pagal suplanuotą procesą žingsnis po žingsnio.

### **Ką daryti jeigu vis dar neesu patenkintas?**

Jeigu jūs jau pilnai pasinaudojote Co-Ownership Housing vidinio nusiskundimų proceso galimybėmis, ir vis dar esate nepatenkinti dėl atitinkamų mūsų veiksmų, manote, kad kažką padarėme neteisingai arba kažko apskritai nepadarėme – jūs galite susisiekti su Nusiskundimų ombudsmenu.

**Kontaktinė informacija**

Co-Ownership Housing

Murray House

Murray Street

Belfast BT1 6DN

**Telefonas:** 0800 333 644 (nemokamas numeris)

**Faks:** (028) 9033 0720

**El. paštas:** [nicha@co-ownership.org](mailto:nicha@co-ownership.org)

**Svetainė:** [www.co-ownership.org](http://www.co-ownership.org)

Nusiskundimų ombudsmenas

Progressive House

33 Wellington Place

Belfast BT1 6HN

Telefonas: 0800 343 424 (nemokamas numeris)

Faks: (028) 9023 4912

El. paštas: [ombudsman@ni-ombudsman.org.uk](mailto:ombudsman@ni-ombudsman.org.uk)

Svetainė: [www.ni-ombudsman.org.uk](http://www.ni-ombudsman.org.uk)

## Nusiskundimo forma

Užpildykite šią formą norėdami pateikti nusiskundimą – pažiūrėsime ar galime jums kaip nors padėti. Jeigu dėl nusiskundimo neesate tikri – arba pildydami formą susiduriate su sunkumais – tiesiog paskambinkite mums telefonu **0800 333 644**.



Jeigu reikia informacijos kitame formate (pvz., brailio raštu, didesnėmis raidėmis ir pan.) arba kitoje kalboje, arba turite kitų poreikių, prašome mums pranešti.



Galite šią formą pasiimti mūsų svetainėje ([www.co-ownership.org](http://www.co-ownership.org)). Ji taip pat pridedama kaip priedas prie informacinio lapelio apie nusiskundimo pateikimo procesą.

Jeigu neesate patenkinti dėl jūsų paraiškos sprendimo arba teisingo jos vertinimo, galite paprašyti nusiskundimą peržvelgti dar kartą pagal mūsų nemokamą nusiskundimo peržiūros proceso eigą.

**Jums nereikia pildyti formos, kad peržvelgtume nusiskundimą iš naujo.**

**Pirmiausiai pateikite savo informaciją** ... taip pat kitų nusiskundimų kartu su jumis turinčių asmenų informaciją

Pavardė

Vardas/ai

Adresas  
korespondencijai  
(su pašto kodu)

Telefonas susisiekimui  
dienos metu

Namų tel.

Mobilus tel.

el. paštas

**Jeigu šis adresas skiriasi nuo adreso nuosavybės dėl kurios teikiamas nusiskundimas** (pvz. nuosavybė, kurią įsigijote arba davėte paraišką įsigyti bendros nuosavybės tikslais), prašome pateikti mums nuosavybės duomenis.

Susijusi  
nuosavybė turima  
bendrasavininkys  
tės pagrindu (su  
pašto kodu)

**Jeigu skundą jūsų vardu pateikia kažkas kitas (pvz. advokatas, visuomeninis atstovas arba giminaitis), prašome pateikti duomenis**

Jų vardai		Giminystės su jumis ryšiai
Adresas su jais susisiekti (su pašto kodu)		
Telefonas susisiekimui dienos metu		Faks.
El. paštas		Nr.

**Tik keletas klausimų**

- Ar prieš tai esate mums pateikę nusiskundimų? TAIP  NE
- Ar kartu su šia forma siunčiate papildomų dokumentų? TAIP  NE

## Prašome paaiškinti dėl ko skundžiatės

## Pabaigoje, prašome perskaityti ir pasirašyti šią deklaraciją

“ Norėčiau, kad Co-Ownership Housing apsvarstytų mano nusiskundimą. Patvirtinu, kad visa informacija, kurią pateikiu yra teisinga ir kiek man žinoma, yra tiksli.

Suprantu, kad:

- Jums reikės sužinoti mano asmeninę informaciją – kurioje gali būti ir delikačios informacijos – kad galėtumėte efektyviai išspręsti mano nusiskundimą;
- Dėl šio nusiskundimo Jums gali prireikti pasikeisti informacija su mano vardu veikiančiomis organizacijomis arba asmenimis, arba bet kuriomis susijusiomis institucijomis ar individais;
- Remdamiesi realiais faktais, jūs galite pateikti pavyzdžius kuriose vietose gali kilti nesklandumų, tačiau tuo pačiu jūs gerbsite mano privatumą ir mano asmeninę informaciją laikysite konfidencialia.

”

**Pasirašyti čia** *Parašą reikia padėti netgi tuomet kai kas nors pateikia skundą jūsų vardu. Jeigu pasirašote įmonės vardu, prašome nurodyti savo pareigas.*

parašas

data

parašas

data

### **Būtinai įsitikinkite...**

- ✓ Ar įrašėte viską ką norėjote pasakyti
- ✓ Pasirašėte formą
- ✓ Pateikėte savo kontaktinius duomenis
- ✓ Pridėjote reikiamų dokumentų kopijas

### **Prašome siųsti adresu**

Co-Ownership Housing  
Murray House  
Murray Street  
Belfast BT1 6DN

**Tel.** 0800 333 644

(tekstinio telefono naudotojams 18001 0800 333 644)

**faks.**

028 9033 0720

**el.paštas  
svetainė**

nicha@co-ownership.org  
www.co-ownership.org

Šiuos duomenis pateikiate mums dėl to, kad įsitikintume ar galime padėti jums išspręsti skundą. Tačiau mums gali prireikti ir daugiau informacijos. Šiuo atveju gali atsirasti taisyklių ir apribojimų, kurių privalu laikytis. Jeigu negalėsime padėti, jūs visuomet galėsite paklausti mūsų dėl bet kurių jums nesuprantamų dalykų ar sprendimų su kuriais nesutinkate.

© Co-Ownership Housing® 2009

Išspausdinta 2009 m. kovo mėn.

Informacija yra teisinga spausdinimo metu, tačiau ateityje gali keisti be atskiro įspėjimo.

**(Lithuanian Version)**

**Ref: D52/090312.1**