

Аз искам да се оплача,
Да направя предложение
Или да направя комплимент
На общественна служба

Какво да направя?

Април 2007
www.haringey.gov.uk

HARINGEY COUNCIL

Даване на обратна информация

Защо даването на обратна информация е важно?

Ние искаме да доставяме добро качество услуги за всеки но нещата могат да тръгнат по грешен път. Ако това се случи, ние трябва да занаем това за да можем да се поправим и да се учим от грешките си. Ние приветствуваме обратната информация за нашите услуги. Вашата обратна информация ни помага да подобрим нашите услуги и да усигурим справедливо отношение към всеки.

Ако вие не сте доволни от нещо което ние сме направили или не сме направили, моля уведомете ни. Ние желаем също да ни уведомите когато ние направим нещо добре или когато имате да направите предложение за да подобрим нещата.

Как мога да дам обратна информация за извършени ваши услуги?

Вие можете да ни дадете обратна информация, без значение дали е жалба, комплимент или предложение:

- Като използвате бланката от тази диплянка (виж стр. 7);
- С писмо;
- С факс;
- По телефона;
- Чрез електронна поща (виж данните за контакт на стр. 11 до 14);
- Като използвате връзката на нашата уеб страница (www.haringey.gov.uk); или
- Лично

Ние също можем да ви помогнем с писмент или устен превод, аудио запис или чрез Брейл. Всеки отдел има миником или текстфон за хора които имат проблем със зрението и слуха.

С кого да се свържа?

Моля дайте вашето обратна информация на назначения колектив по жалбите отбелязан на стр. 11 до 15 в тази диплянка или на който и да е член на персонала.

Разглеждане на жалбите

Как разглеждаме жалби за извършени услуги?

Ние имаме три етапа за разглеждане на жалби

Местно разрешаване Когато ние получим вашата жалба , ние ще се постараме да разрешим проблема веднага. Ако не можем, ние ще;

- Ви пишем в рамките на два работни дни за да ви уведомим за името и телефонния номер на лицето, което ще се занимава с вашата жалба; и той/тя
- Ще ви отговори в рамките на 10 работни дни.

Ако на нас ни е нужно повече време за да разгледаме вашата жалба, ние ще ви уведомим защо и ще ви дадем срока в който ще получите нашия отговор.

Разглеждане на ниво услуги

Ако вие не сте доволни от отговора на местното разрешаване, моля свържете се с отдела на колектива по жалбите (виж стр. 11 до 14 от данните за контакт) и кажете защо.

Когато получим вашата жалба, ние ще:

- Ви пишем в рамките на два работни дни за да ви уведомим за името и телефонния номер на лицето, което ще се занимава с вашата жалба; и
- Ще подсигурием разглеждането на вашата жалба от началник, който не се е занимавал с вашата жалба преди; и той/тя
- Ще ви отговори в рамките на 25 работни дни.

Ако на нас ни е нужно повече време за да разследваме вашата жалба, ние ще ви уведомим защо и ще ви дадем срока в който ще получите нашия отговор.

Разглеждане на жалбите Независимо преразглеждане

Ако вие не сте доволни от отговора на разглеждането на жалбата на ниво услуги, вие можете да се свържете с нашия централен отдел за обратна информация и да кажете защо. Отдела е независим от отдела по услугите и ще извърши беспристрастно разглеждане на вашата жалба.

Те ще:

- Ви пишат в рамките на два работни дни за да ви уведомят за името и телефонния номер на лицето, което ще се занимава с вашата жалба; и той/тя
- Ще ви отговори с изчерпателен отговор в рамките на 20 работни дни.

Ако на тях им е нужно повече време за да разгледат вашата жалба, те ще ви уведомят защо и ще ви определят срок в което ще получите техния отговор.

Техният адрес е:

Central Feedback Team

FREEPOST RRJG-YJBH-UCRZ

7TH Floor, River Park House, 225 High Road

London N22 8HQ

Телефон: 020 8489 2550

Факс: 020 8489 2533

Електонна поща: centralfeedback@haringey.gov.uk

Ако имате проблеми със зрението и слуха обадете им се по миником или текстфон 020 8489 2535

Жалби от деца и млади хора

Ние поощряваме жалби за всички услуги на общината от деца и млади хора. Има отделна диглянка за жалби и назначен колектив по жалбите от деца и млади хора. Данните за контакт на този колектив са на стр. 15.

Жалби на възрастни и стари хора срещу Социалните грижи

Има отделна процедура за възрастни и стари хора които искат да се оплакват от Социалните грижи. Данните за контакт са на стр. 11 (виж отдела Възрастни, Култура и Обществени услуги).

Други процедури

Мога ли аз винаги да давам обратна информация?

Вие можете да разговаряте с общински служител който приема обратната ви информация когато желаете на който и да е етап от нашите процедури.

Всички ли жалби разглеждате използвайки тази процедура?

Не. Ние имаме отделни процедури за разглеждане на някои видове оплаквания, като:

- Някои оплаквания направени от деца и млади хора;
- Направени от възрастни и стари хора срещу Социалните грижи;
- За приемане в училище и протестни жалби;
- Срещу начина на управление в училищата;
- Срещу големи глоби за неправилно паркиране; и
- За молби срещу планирани строежи;

Данните за контакт за оплаквания на деца и млади хора са на стр. 15, а за възрастни и стари хора срещу социалните грижи на стр.11.

Ние винаги ще се постареем да ви уведомим кога ще разгледаме вашата жалба използвайки различна процедура.

Как да се жалвам до специално назначения служител по жалбите от местните власти?

Специално назначения служител по жалбите от местните власти е независимо лице което разследва жалби срещу местните власти. Специално назначения служител по жалбите от местните власти обикновено ще разследва вашата жалба след като вие сте преминали вече през нашата процедура по жалбите. Ако ние не сме отговорили на вашата жалба задоволително чрез нашата процедура по жалбите, вие би трябвало да се свържете със специално назначения служител по жалбите от местните власти на адрес:

Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP.

Телефон: 0845 602 1983 / (024) 7682 1960

Факс: (024) 7682 0001

Електронна поща: enquiries@lgo.org.uk

Уебстраница: www.lgo.org.uk

Комплименти и предложения

Как разглеждаме комплименти и предложения?

- Когато ние получим вашия комплимент, ние ще ви пишем за да ви благодарим в рамките на два работни дни.
- Когато ние получим предложение, ние ще ви пишем за да ви благодарим в рамките на два работни дни. Началника ще ви уведоми в рамките на 15 работни дни как ние ще внедрим предложението ви в практиката или ще ви обясни защо ние не можем да го внедрим.

Как да осигурим справедливо отношение към всеки?

- Ние признаваме и ценим всички хора от Харингей.
- Ние желаем да осигурим всеки да може да ни дава обратна информация.
- Ние желаем да осигурим справедливо отношение към всеки когато ни дава обратна информация.
- За да ни помогнете да се отнасяме справедливо към вас, ние питаме да ни кажете от кой пол сте, от коя етническа група сте и дали сте инвалид. Тези въпроси са от диплянката за обратна информация.
- Информацията която ни давате е поверителна. Ние я използваме само за да проверим дали се отнасяме справедливо към хората от всички групи и дали не правим разлика в отношението си към вас.
- Ако обратната ви информация се отнася за даване еднаква възможност на всички или разлика в отношението към вас, моля кажете ни. Ние разбира се ще разгледаме на това за вас.

Нашата диплянка за обратна информация

Вашият шанс да ни дадете обратна информация – жалба, предложение или комплимент.

Моля полъзнете тази диплянка и я предайте на която и да е общинска рецепция или я изпратете на назначения определен колектив по жалбите (данните за контакт са дадени на стр. 11 до 15 в тази диплянка).

Изявление за събиране на данни

Нужни са ни следните данни за да отговорим на вашата обратна информация.

Ние ще използваме вашите данни само за тази цел и ние няма да предадем данните ви на никого без ваше разрешение.

Вашето име:

Вашата титла (Г- н, Г- жа, Г – ца, или друга):

Вашият адрес: (като включите пощенския код):

Вашият телефон (през деня):

Вашият телефон (вечерта):

Вашата електронна поща:

Дата:

Вашата обратна информация е:

Жалба предложение комплимент

За кои услуги се отнася обратната ви информация?
(Моля, дайте ни името на услугите и името на лицето което ви е обслужило.)

Нашата диплянка за обратна информация

Каква е обратната ви информация?

Какво желаете ние да направим?

Давате ли ни обратна информация от името на някой друг?

Да

Не

Ако е 'Да', моля дайте ни името и адреса на другото лице.

Нашата дилпънка за обратна информация

Какво следва?

Ние ще се постареем да разгледаме вашата обратна информация веднага. Ако не успеем, ние ще:

- Ви изпратим потвърждение в рамките на два работни дни от получаването на обратната ви информация;
- Ви уведомим кой разглежда обратната ви информация; и
- Ви дадем срок в който ще ви отговорим.

Как можете да ни помогнете да осигурим справедливо отношение към всеки?

Ние се опитваме да осигурим еднакъв достъп за всеки който желае да ни даде обратна информация за нашите услуги. Ние наглеждаме цялата обратна информация за да наблюдаваме какво става. Като отговаряте на следните въпроси, вие ни помагате да правим това. (Моля, отметнете съответните кутийки.)

Какъв пол сте?

Мъжки?

Женски?

Инвалид ли сте?

Да

Не

Ако отговорите 'Да' обяснете.

Каква е вашата възрастова група?

Под 16 години

От 16 до 17 г.

От 18 до 23 г.

От 24 до 45 г.

От 46 до 59 г.

60 г. и над 60

Нужен ли ви е преводач (устно или писмено)

Да

Не

Ако отговорите 'Да' кой език говорите?

Нашата диплянка за обратна информация

Желаете ли да ви изпратим информация на Брейл?

Да

Не

Нужна ли ви е помощ за да комуникирате с нас?

Да

Не

Ако отговорите 'Да' обяснете.

Какъв е етническият ви произход?

Бял

Британец

Ирландец

Грък/От Кипар

Турчин/От Кипар

Турчин

Кюрд

Друг (обяснете)

Азиатец или Азиатски Британец

Индиец

Пакистанец

От Бангладеш

Азиатец от Източна Африка

Друг (обяснете)

Черен или Черен Британец

От Карибието

Африканец

Друг (обяснете)

Смесен

Бял с Черен от Карибието Бял с Черен Африканец

Бял с Азиатец

Друг (обяснете)

Китаец или друга етническа група

Китаец

Друг (обяснете)

Контакт с нас

Как да се свържа с назначен служител по жалбите?

Ние сме изредили по долу данните за контактна всички назначени колективи отговарящи за жалбите.

Вие също можете да се обадите на определената за жалби телефонна линия на номер: 0845 034 1000

Услуги за възрастни, Култура и обществени услуги

Услугите включват:

Социални грижи за възрастни	Библиотеки и Музея
Услуги за напътствие на възрастни	Брус Касл
Центъра за обучение на възрастни	Храна на колела
Личен състав	Психологическо здраве
Грижи за дърветата	Паркове
Гробища и Крематориуми	Инвалиди с физически увреждания и
Защитени местности и природни резервати	бавноразвиващи се
	Стари хора
Поддръжка на района	Спорт и Свободно време
Грижи по домовете	План за подпомагане на хора

Назначен колектив по жалбите

Adult, Culture and Community Services Complaints Team,
FREEPOST LON18635, Ground Floor, 40 Cumberland Road,
Wood Green, LONDON N22 7BR

Телефон: 020 8489 3398

Факс: 020 8489 3329

Електронна поща: acc.complaints@haringey.gov.uk

Ако имате проблеми със зрението или слуха обадете ни се по миником или текстфон на 020 8489 3159

Услуги на Главния Изпълнителен Директор -

Граждански услуги

Противо – обществени прояви	Личен Състав/ Служители
Общи комуникации	Услуги за членове
Обща линия на поведение, Изпълнение и партньорство	Квартално управление Хора и Организационно Развитие
Избирателен Регистър Равенство и различие	Полиция и Квартална сигурност

Назначен колектив по жалбите

Chief's Executive's Complaints Team
FREEPOST RRJG-YJBH-UCRZ, 7th Floor River Park House,
225 High Road, LONDON N22 8HQ
Телефон: 020 8489 2517 или 2556
Факс: 020 8489 2533
Електронна поща: chiefexecutive.complaints@haringey.gov.uk
Ако имате проблеми със зрението или слуха обадете ни се по
Миником или текстфон на 020 8489 2535

Услуги за деца и млади хора

Услугите включват:

Търсеци убежище	Забавачница
Защита на децата	Училищни столова
Семейства с деца	Училищни награди
Предучилище и забавачница	Центрове за под 5 годишни
Транспорт от/до училище	Услуги за младежи

*(Моля обърнете внимание, че жалбите за управлението на
Отделните училища би трябвало да се изпращат до
Директора на училището и ако не сте доволни тогава до
Председателя на училищното настоятелство
(Chair of Governors.)*

Назначен колектив по жалбите

Children & Young People's Services Complaints Team
FREEPOST RLZE-ERTJ-CEZJ,
48 Station Road, LONDON N22 7TY
Телефон: 020 8489 3481/3187
Факс: 020 8489 3850
Електронна поща:
thechildrenservice.complaints@haringey.gov.uk
Ако имате проблеми със зрението или слуха обадете ни се по
миником или текстфон на 020 8489 3326

Контакт с нас

Общи ресурси

Граждански услуги

Услугите включват:

Центрове за обслужване на граждани

Центрове за позвъняване/Телефонна централа

Данни за контакт

Customer Services Complaints Team

River Park House, 225 High Road, LONDON N22 8HQ

Телефон: 020 8489 2056

Факс: 020 8489 1441

Електронна поща: customerservices.complaints@haringey.gov.uk

Ако имате проблеми със зрението или слуха обадете ни се по миником или текстфон на 020 8489 2088

Всички други услуги на дирекцията

Услугите включват:

Финансова ревизия и рисковано

Управление

Бизнес тарифа

Закупуване на услуги

Общинска такса

Помощ за заплащане на жилищната

И общинската такса

Застраховки

Данни за контакт

Corporate Resources Complaints Team

PO Box 10505, LONDON N22 7WJ

Телефон: 020 8489 2822

Факс: 020 8489 3940

Електронна поща:

corporateresources.complaints@haringey.gov.uk

Ако имате проблеми със зрението или слуха обадете ни се по миником или текстфон на 020 8489 3818

Градска околна среда

Услугите включват:

Изоставени превозни средства

Контролиране на строителството

Паркинги

Здраве и околна среда

Планиране и Развитие

Жилищна помощ и съвет

Жилищни ремонти и заеми

Задомяване на бездомните

Жилищна Регистрация

Лицензиране

Нарушение на установения ред за шума

Юридически услуги

Местни такси за земята

Управление на недвижими имоти

Регистрация на

раждане, смърт,

бракове, граждански

партньорства, церемонии по

вземане на гражданство и

проверки на

националността

Санитарна инспекция

Контролиране на замърсяването на околната среда

Улично осветление

Рециклиране

Инвестиране по места

Поддържане на пътищата

Безопасност на пътя

Почистване и помитане на улиците

Жилища с помощен персонал

Търговски стандарти

Данни за контакт

Urban Environment Complaints Team
2 nd Floor, River Park House, 225 High Road,
LONDON N22 8HQ

Телефон: 020 8489 4505/4516

Факс: 020 8489 4591/4500

Електронна поща: environment.complaints@haringey.gov.uk

Ако имате проблеми със зрението или слуха обадете ни се по
миником или текстфон на 020 8489 4445

Контакт с нас

Назначен колектив по жалбите на деца и млади хора

Този колектив е отговорен за начално разглеждане на жалбите за всички обществени услуги от деца и млади хора.

Данни за контакт:

Children & Young People's Services Complaints Team

3rd Floor, 48 Station Road, LONDON N22 7TY

Телефон: 020 8489 3481/3187

Факс: 020 8489 3850 Безплатен телефон: 0800 073 0741

Електронна поща: youngpeople.complaints@haringey.gov.uk

Ако имате проблеми със зрението или слуха обадете ни се по миником или текстфон на 020 8489 3326

Друг вид помощ

Домове за Харингей
(Организация по управлението в Харингей Армс и Лент или ALMO)
Бизнес ниши
Постоянни общински жилищни наематели
Услуги към жилищния квартал
Поддръжка и поправки
Проблеми на закупилите на лизинг жилища

Данни за контакт:

Feedback Team
FREEPOST RRBE – JGLA - ATLY
Homes for Haringey, 13-27 Station Road, LONDON N22 6UW
Телефон: 020 8489 4337/4321/4235
Факс: 020 8489 1944
Електронна поща: complaints@haringey.gov.uk
Уеб страница: www.homesforharingey.org
Ако имате проблеми със зрението или слуха обадете ни се по миником или текстфон на 020 8489 1140

Кой друг може да ми помогне когато правя жалба?

Вие можете да помолите някой като вашия местно избран съветник да ви помогне когато правите жалба. Вие също можете да се свържете с агенция която дава съвети като Съвет за Гражданите (Citizens Advice) или специализирана организация като Грижа за старите (Age Concern) (телефон: 020 8801 2444), Детската телефонна линия (Childline) (безплатен телефон 0800 1111), Телефонната линия за защита на децата (NSPCC Child Protection Helpline) телефон: 0800 800 5000. Моля свържете се с един от нашите назначени колективи по жалбите ако желаете повече информация за организации които могат да ви помогнат.

Вашето местно бюро за граждански съвет (local citizens advice bureau)
www.adviceguide.org.uk

Hornsey

7 Hatherley Gardens, Crouch End, London N8 9JJ
Телефон: 0870 126 4030 или 020 8862 1400, Факс: 020 8374 2646

Turnpike Lane

14a Willoughby Road, Turnpike Lane, London N8 0JJ
Телефон: 0870 126 4030 или 020 8862 1400, Факс: 020 8374 0527

Tottenham

Town Hall Approach Road, Tottenham, London N15 4RY
Телефон: 0870 126 4030 или 020 8862 1400, Факс: 020 8376 0909