

## Romanian

Doresc să fac o reclamație, o sugestie sau să complimentez serviciile publice ale consiliului

# Ce trebuie să fac?

## Aprecieri

### De ce sunt aprecierile mele importante?

Dorim să oferim servicii de calitate pentru fiecare dar uneori lucrurile pot merge rău. Dacă merg rău, trebuie să știm ca să le corectăm și să învățăm de la ele. Sunt bine venite toate aprecierile despre toate serviciile noastre publice. Aprecierile dvs ne ajută să ne îmbunătățim serviciile noastre publice și ne ajută să ne facem siguri că tratăm pe fiecare la fel. Dacă nu sunteți mulțumit cu ceva ce am făcut sau nu am făcut, vă rugăm să ne spuneți. De asemenea am dori să ne spuneți când facem ceva bine sau dacă aveți o sugestie despre ceva ce am putea să facem mai bine.

### Cum ne puteți trimite aprecierile dvs despre serviciile noastre publice?

Ne puteți trimite aprecierile dvs, incluzând reclamațiile, complimentele, să nominalizați pe cineva care v-a încântat sau sugestii în următoarele moduri:

■ Folosind formularul din această broșură (vedeți pagina 7);

@ e-mail

✉ scrisoare

🌐 web

☎ telefon

🗨 față în față

📠 fax

Pentru cei surzi, cu probleme de auz, cu vorbire incoerentă și persoane surzi nevăzători, toate telefoanele noastre acceptă Typetalk și TextDirect Relay Services. Puteți să aflați mai multe despre Typetalk și TextDirect contactând RNID Typetalk la Freephone 0800 7 311 888 sau Freetext 18001 0800 500 888.

### Pe cine pot contacta?

Avem detalii de contact diferite pentru fiecare department, deci puteți să vorbiți cu un expert pe loc. Vedeți paginile 11-15. Sau completați formularul care se detașează pe pagina 7.

### V-am încântat astăzi?

Dacă ați primit servicii excepționale în cadrul serviciilor pentru sfătuirea clienților, puteți nominaliza membru al personalului respectiv pentru o recompensă de tip WOW! o schemă de recompensă națională și independentă. Puteți completa formularul inclus, să luați un formular de nominalizare de la majoritatea clădirilor consiliului sau căutați online: [www.haringey.gov.uk/wowawards](http://www.haringey.gov.uk/wowawards)

## Complimente și sugestii?

### **Cum tratăm nominalizări de tip WOW (și alte complimente)?**

Când primim o nominalizare de tip WOW sau alte complimente vă vom scrie să vă mulțumim în timp de două zile lucrătoare. Un manager cu funcție înaltă va scrie o scrisoare de felicitare membrului/membrilor personalului iar noi vom prezenta pe cei nominalizați la organizația WOW pentru a fi luați în considerare pentru o recompensă națională. Vom oferi certificate înrămate câștigătorilor recompensei naționale.

### **Cum tratăm sugestiile?**

- Noi apreciem cu adevărat aprecierile pozitive și sugestiile despre cum ne putem îmbunătăți serviciile.
- Când primim o sugestie, vă vom scrie să vă mulțumim în timp de două zile lucrătoare. Un manager vă va informa în timp de 15 zile cum vom pune sugestia dvs în practică, sau vă va explica de ce nu putem.

### **Cum vă puteți face sigur că fiecare este tratat egal?**

- Noi recunoaștem și apreciem pe toți locuitorii din Haringey.
- Noi dorim să ne facem siguri că fiecare ne poate trimite aprecieri despre serviciile noastre.
- Noi dorim să ne facem siguri că sunteți tratat egal când ne trimiteți aprecierile dvs.
- Pentru a ne ajuta să vă tratăm egal, vă rugăm să ne spuneți sexul și originea dvs și dacă sunteți cu infirmități. Aceste întrebări sunt incluse în formularul de aprecieri.
- Informația care ne-o dați este confidențială. Noi doar o folosim pentru a verifica că tratăm toate grupurile de oameni egal și că nu discriminăm împotriva dvs.
- Dacă aprecierile dvs sunt despre oportunități egale sau discriminare, vă rugăm să ne spuneți. Ne vom face siguri că o vom investiga.

# Cum tratăm reclamațiile?

## Cum tratăm reclamațiile despre serviciile noastre?

Noi avem trei trepte pentru rezolvarea reclamațiilor, o dată ce ne-ați contactat cu aprecierile dvs (vă rugăm vedeți 11-15).

### Treapta 1 Rezoluția locală

Când primim o reclamație, încercăm să o rezolvăm pe loc. Dacă nu putem vom:

- Scrie în timp de două zile lucrătoare ca să vă informăm numele persoanei și detaliile de contact ale persoanei care se va ocupa de reclamația dvs; și
- Răspunde în scris în timp de 10 zile.

Dacă avem nevoie de mai mult timp să investigăm reclamația dvs, vă vom spune de ce și vă vom da un termen limită pentru răspunsul nostru.

### Treapta 2 Investigația de serviciu

Dacă nu sunteți mulțumit cu răspunsul rezoluției locale, vă rugăm contactați colectivul de reclamații al departamentului (vedeți paginile 11 la 15 detalii de contact) ca să spuneți de ce.

Când primim reclamația dvs, noi vom:

- Vă vom scrie în timp de două zile lucrătoare ca să vă informăm numele și detaliile de contact ale persoanei care se va ocupa de reclamația dvs;
- Ne facem siguri că reclamația dvs este investigată de un manager care nu s-a mai ocupat de reclamația dvs înainte; și
- Vă vom scrie în detaliu în timp de 25 zile lucrătoare .

Dacă avem nevoie de mai mult timp să investigăm reclamația dvs, vă vom spune de ce și vă vom da un termen limită pentru răspunsul nostru.

### Treapta 3 Revizuirea independentă

Dacă nu sunteți mulțumit cu răspunsul de investigație al serviciului nostru, puteți face reclamație la Feedback and Information Team. Acest colectiv este independent de celelalte departamente de servicii și vor investiga imparțial reclamația dvs.

Ei vor:

- Vor scrie în timp de două zile lucrătoare ca să vă informeze numele și detaliile de contact ale persoanei care se va ocupa de reclamația dvs; și
- Vă vor răspunde în scris în 20 de zile.

Dacă ei au nevoie de mai mult timp să investigheze reclamația dvs, vă vor spune de ce și vă va da un termen limită pentru răspunsul lor .

### **Feedback and Information Team**

centralfeedback@haringey.gov.uk

☒ FREEPOST RRJG-YJBH-UCRZ

7th Floor, River Park House, 225 High Road, LONDON N22 8HQ

☎ 020 8489 2550      📠 020 8489 3992

### **Reclamații făcute de copii și persoane tinere**

Noi încurajăm reclamații despre serviciile consiliului venite de la copii și persoane tinere. Există o broșură separată de reclamații și un colectiv de reclamații pentru copii și persoane tinere. Detaliile de contact ale colectivului sunt la pagina 14.

### **Reclamații făcute de adulți și persoane mai în vârstă despre îngrijirea socială**

Există o procedură separată pentru adulți și persoane mai în vârstă care vor să reclame despre îngrijirea socială. Detaliile de contact sunt la pagina 11 (vedeți la Adult, Culture and Community Services).

## Alte proceduri

### **A-și putea întotdeauna să discut aprecierile mele?**

A-ți putea vorbi cu funcționarul consiliului care se ocupă de reclamația dvs oricând doriți și la orice stadiu al procedurii.

### **Tratați alte reclamații folosind această procedură?**

Nu. Avem alte proceduri pentru alte reclamații, incluzând cele despre:

- Îngrijirea socială a copiilor și persoanelor tinere;
- Îngrijirea socială a adulților și a persoanelor mai în vârstă despre îngrijirea socială;
- Admiterea în școli și apeluri;
- Administrarea școlilor;
- Note de plată pentru amenzi de parcare; și
- Cereri ale cadastrului;

Noi întotdeauna ne facem siguri că vă vom informa când tratăm reclamația dvs folosind o procedură separată.

### **Cum fac reclamație la Local Government Ombudsman?**

Local Government Ombudsman este o persoană independentă care investighează reclamațiile despre autoritățile locale (consilii). Ombudsman nu va investiga reclamația dvs până nu ați trecut prin procedura noastră de reclamații. Dacă nu am tratat reclamația dvs satisfăcător prin procedeul nostru de reclamații, ar trebui să contactați Local Government Ombudsman at: [advice@lgo.org.uk](mailto:advice@lgo.org.uk)

📄 Advice Team, PO Box 4771, Coventry, CV4 0EH

☎️ 0845 602 1983 sau 024 7682 1960 (Vă rugăm verificați dacă compania dvs de telefoane vă taxează mai mult ca să sunați numere începând cu 0845 decât numere începând cu 024 )

Text: 07624 804 323 📄 024 7682 0001 🌐 [www.lgo.org.uk](http://www.lgo.org.uk)

## Formularul nostru de aprecieri

**Șansa dvs ca să ne informați despre aprecierile-reclamații, sugestii sau complimente. Vă rugăm completați și detașați formularul de aprecieri și trimiteți-l la noi înapoi.**

Vă rugăm dați-ne următoarele informații încât să vă putem răspunde. Noi vom folosi aceste informații care ni le dați doar să răspundem aprecierilor dvs. Noi ne îndeplinim toate responsabilitățile sub legea Data Protection Act 1998 și ne facem siguri că informăm pe Information Commissioner despre toate informațiile pe care le procesăm.

Numele dvs:

Titlul dvs (Mr, Mrs, Miss, altul):

Adresa dvs (incluzând codul poștal):

Numerele dvs de telefon (de casă/serviciu/mobil):

Adresa dvs de email:

Data:

Vom încerca să tratăm reclamația dvs pe loc și:

- Vă vom trimite o confirmare în timp de două zile lucrătoare de la data primirii;
- Vă vom spune cine se ocupă de caz, și cât va dura să vă răspundem înapoi.

### **Aprecierea dvs este o:**

Reclamație  Sugestie  compliment/nominare WOW

**Vă rugăm dați-ne numele serviciului sau a persoanei cu care a-ți tratat.**

**Care este aprecierea dvs?**

**Ce doriți ca noi să facem/acționăm?**

**Ne trimiteți o apreciere din partea cuiva?**

Nu  Da  Dacă 'Da', vă rugăm să ne dați numele și adresa  
acelei persoane:

**Cum ne puteți ajuta să ne tratați egal?**

Noi încercăm să ne facem siguri că dăm acces în mod egal  
la oricine care ne trimite aprecieri despre serviciile noastre.  
Monitorizăm toate aprecierile ca să vedem ce se întâmplă.  
Dacă răspundeți la întrebările de mai jos ne ajutați să facem  
acest lucru. (Vă rugăm bifați căsuțele relevante.)

**sunteți:**

de sex masculin?  de sex feminin?

**Aveți vreo infirmitate?**

Nu  Da  Dacă 'Da' care este?

**Care este grupul dvs de vârstă?**

Sub 16 ani  De la 16 la 17 ani  De la 18 la 23 ani   
De la 24 la 45 ani  De la 46 la 59 ani  De la 60  
ani și peste

**Aveți nevoie ca cineva să interpreteze sau să traducă pentru  
dvs?**

Nu  Da  Dacă 'Da', ce limbă doriți?

**Doriți să vă trimitem informații in Braille?**

Nu  Da

**Aveți nevoie de orice alt ajutor ca să comunicați cu noi?**

Nu  Da  Dacă 'Da', care este?

## Care este originea dvs etnică??

### Alb

- Britanic                       Irlandez   
Grec/Cipriot                       Turc/Cipriot   
Turc                       Kurd

Alta (vă rugăm descrieți):

### Asiatic sau Asiatic Britanic

- Indian                       Pakistanez   
Bangladeshi                       Asiatic din Estul Africii

Alta (vă rugăm descrieți):

### Negru sau Negru Britanic

- Caribbean                       African

Alta (vă rugăm descrieți):

### Mixtă

- Alb și Negru Caribbean       Alb și Negru African   
Alb și Asiatic

Alta (vă rugăm descrieți):

### Chinez sau alt grup etnic

- Chinez

Alta  Vă rugăm descrieți:

Sunteți de acord ca consiliul să de-a detaliile reclamației dvs la deputații dvs locali, care s-ar putea să dorească să vă contacteze la o dată ulterioară să vadă dacă sunteți satisfăcut de modul în care a fost tratată reclamația?

Nu       Da

## Cum ne contactați

### Cum pot contacta un funcționar cu probleme de reclamații?

Vă înșirăm mai jos detaliile de contact ale colectivelor de reclamații. Vă rugăm contactați colectivul specific pentru care trimiteți aprecierile. Avem colective specifice deci putem să vă răspundem mai eficace, prima dată. În orice caz, ne puteți contacta la: Linia noastră de telefon consacrată: **0845 034 1000, 020 8489 0000**, sau la **[www.haringey.gov.uk/contact/complaints](http://www.haringey.gov.uk/contact/complaints)**

### Adult, Culture and Community Services, incluzând:

- Îngrijirea socială a adulților
- Servicii de ghidare pentru adulți
- Centre de educație pentru adulți
- Parcele de pământ
- Arboricultură (îngrijirea copacilor)
- Cimitire și crematoriu
- Conservare și rezerve naturale
- Întreținerea terenurilor
- Îngrijirea caselor
- Biblioteci și Bruce Castle Museum
- Meals on wheels (Mese livrate la domiciliu)
- Sănătate mentală
- Parcuri
- Servicii pentru persoane cu handicap sau dificultăți de învățare
- Servicii pentru persoane mai în vârstă
- Sports & leisure
- Supporting people scheme

### Detalii de contact:

[acc.complaints@haringey.gov.uk](mailto:acc.complaints@haringey.gov.uk)

☒ Adult, Culture and Community Services Complaints Team,  
FREEPOST LON 18635, Ground Floor, 40 Cumberland Road,  
Wood Green, LONDON N22 7SG

☎ 020 8489 3398

☎ 020 8489 3329

## **Children and Young People's Service, incluzând:**

- Azilanți
- Protecția copilului
- Familii și copii
- Early years and play (centre de educație și joacă pentru copii)
- Transport casă- școală
- Servicii de joacă
- Mese școlare
- Burse studentești
- Centre pentru copii sub 5 ani
- Servicii pentru tineri

*(Vă rugăm notați că reclamațiile de modul în care școlile sunt administrate ar trebui trimise la Directoul școlii și, dacă nu sunteți satisfăcut, la Guvernatorul principal al școlii.)*

### **Detalii de contact:**

[thechildrenservice.complaints@haringey.gov.uk](mailto:thechildrenservice.complaints@haringey.gov.uk)

☒ Children and Young People's Service Complaints Team,  
FREEPOST RLZE-ERTJ-CEZJ, 48 Station Road, LONDON N22 7TY

☎ 020 8489 3481/3187      ☒ 020 8489 3850

## **Children and Young People's Complaints Team**

Acest colectiv este responsabil pentru rezolvarea inițială a reclamațiilor despre toate serviciile consiliului din partea copiilor sau persoanelor tinere.

### **Detalii de contact:**

[youngpeople.complaints@haringey.gov.uk](mailto:youngpeople.complaints@haringey.gov.uk)

☒ Children and Young People's Complaints Team, 3rd Floor,  
48 Station Road, LONDON N22 7TY

☎ 020 8489 3481/3187 Freephone: 0800 073 0701 ☒ 020 8489 3850

## **Customer Services (Corporate Resources), incluzând:**

- Customer Service Centres
  - Call Centre/Switchboard
- (Servicii de sfătuirea cetățenilor)

### **Contact details:**

customerservices.complaints@haringey.gov.uk

📧 Customer Services Complaints Team, River Park House,  
225 High Road, Wood Green, LONDON N22 8HQ

☎️ 020 8489 2056      📄 020 8489 1441

## **Corporate Resources, incluzând:**

- Contabilitate și managementul riscului
- Rate de bussiness
- Servicii de cumpărare
- Taxă de consiliu
- Îndemnizație de cazare și taxă de consiliu
- Servicii legale
- Taxe de cadastru
- Mănuirea proprietății
- Asigurări
- Serviciul de înregistrarea nașterilor, decese, căsătorii, parteneriate civile, ceremonii de cetățenie și verificarea cetățeniei

### **Detalii de contact:**

corporateresources.complaints@haringey.gov.uk

📧 Corporate Resources Complaints Team, PO Box 10505,  
LONDON N22 7WJ


☎️ 020 8489 2822      📄 020 8489 3940

### **Chief Executive's Service, incluzând:**

- Comportament anti social
- Corporate communications
- Corporate policy, performance and partnership
- Înregistrarea electorală
- Plan de urgență
- Egalitate și diversitate
- Resurse umane/personal
- Member Services
- Neighbourhood management
- People and organisational development
- Policing and safer neighbourhoods

### **Detalii de contact:**

chiefexecutive.complaints@haringey.gov.uk

 Chief Executive's Complaints Team, FREEPOST RRJG-YJBH-UCRZ, 7th Floor, River Park House, 225 High Road, LONDON N22 8HQ


 020 8489 2552 or 2517  020 8489 3992

### **Urban Environment, incluzând:**

- Vehicule abandonate
- Controlul construcțiilor
- Parcări
- Sănătatea mediului înconjurător
- Igiena Mâncării
- Servicii de cazare suport și sfătuire
- Îmbunătățiri de cazare și suport financiar
- Cazarea celor fără adăpost
- Înregistrare de cazare
- Autorizații, Permise, Brevete
- Încălcarea ordinii publice din cauză de zgomot
- Controlul deparazitării
- Controlul poluării
- Iluminarea străzilor
- Reciclare
- Planning & dezvoltare
- Regenerarea (investiții în zonele locale)
- Menținerea drumurilor
- Siguranța drumurilor
- Colectarea gunoiului
- Măturarea străzilor și curățenia
- Supported housing
- Trading standards

### **Detalii de contact:**

environment.complaints@haringey.gov.uk

 Urban Environment Complaints Team, 1st Floor, River Park House, 225 High Road, LONDON N22 8HQ

 020 8489 1335  020 8489 1331

## Homes for Haringey

(Haringey's Arm's Length Management Organisation or ALMO)

### Services include:

- Chiriași permanenți de consiliu
- Servicii pentru proprietăți (ale consiliului)
- Reparare și întreținere
- Probleme de închiriere temporară

### Detalii de contact:

Feedback Team

complaints@homesforharingey.org

📧 FREEPOST RLYE-ELRG-ASSB

Homes for Haringey, 6th Floor, River Park House, 225 High Road, LONDON N22 8HQ

☎️ 020 8489 4337/4321/4235

📠 020 8489 2844

## Cine altcineva mă poate ajuta să fac o reclamație?

Puteți solicita pe cineva cum ar fi deputatul local să vă ajute cu reclamația dvs. Deasemenea puteți contacta o agenție de sfătuirea cetățenilor cum ar fi Citizens Advice, sau o organizație specializată cum ar fi Age Concern (telefon: 020 8801 2444), Childline (freephone: 0800 1111), NSPCC Child Protection Helpline (freephone: 0800 800 5000). Vă rugăm contactați unul din colectivele noastre de reclamații dacă doriți mai multe informații despre organizații care vă pot ajuta.

citizens advice bureau local (🌐 [www.adviceguide.org.uk](http://www.adviceguide.org.uk))

## Hornsey

Hornsey Town Hall, The Broadway, Crouch End, LONDON N8 9JJ

☎️ 0870 126 4030 or 020 8862 1400

📠 020 8374 2646

## Turnpike Lane

14a Willoughby Road, Turnpike Lane, LONDON N8 0JJ

☎️ 0870 126 4030 or 020 8862 1400

📠 020 8374 0527

## Tottenham

Town Hall Approach Road, Tottenham, LONDON N15 4RY

☎️ 0870 126 4030 or 020 8862 1400

📠 020 8376 0909

(convorbiri cu numere începând cu 0870 pot fi taxate de compania dvs de telefon la rata națională până la 10 p pe minut)