

Αντιμετωπίζετε προβλήματα με τον ιδιοκτήτη σας; Ίσως μπορούμε να σας βοηθήσουμε.

Πώς μπορεί να με βοηθήσει ο Διαμεσολαβητής;

Ο Διαμεσολαβητής παρέχει ένα δωρεάν και δίκαιο τρόπο αντιμετώπισης παραπόνων εναντίον των στεγαστικών οργανισμών που είναι εγγεγραμμένοι στην Υπηρεσία. Στο παρόν έντυπο, οι οργανισμοί αυτοί αναφέρονται ως «ιδιοκτήτες», παρόλο που συμπεριλαμβάνονται διαχειριστές, αντιπρόσωποι και άλλοι πάροχοι υπηρεσιών στέγασης. Ο Διαμεσολαβητής ορίζεται δια νόμου για την αντιμετώπιση παραπόνων, αυτού του είδους. Λειτουργεί ανεξάρτητα από τους ιδιοκτήτες, την τοπική αυτοδιοίκηση ή την κεντρική κυβέρνηση και τους καταγγέλλοντες. Βάσει νόμου, ο Διαμεσολαβητής πρέπει να είναι αμερόληπτος – με άλλα λόγια, δίκαιος και ουδέτερος. Καθήκον του Διαμεσολαβητή είναι να σχηματίζει προσωπική άποψη και όχι να υποστηρίζει ή να εκπροσωπεί τα συμφέροντα άλλων.

Μπορείτε να υποβάλλετε στην Υπηρεσία παράπονα για τον τρόπο διαχείρισης του σπιτιού σας. Αν αντιληφθούμε ότι ο ιδιοκτήτης σας δεν συμπεριφέρθηκε σωστά, μπορούμε να προβούμε σε γραπτές εντολές ή συστάσεις για τη διευθέτηση της κατάστασης. Αν εντοπίσουμε σφάλματα στις υπηρεσίες που σας παρασχέθηκαν, μπορούμε να επέμβουμε ώστε να διασφαλίσουμε τη βελτίωσή τους.

Δεν προσφέρουμε μια «πρόσκαιρη λύση» ή μια υπηρεσία έκτακτης ανάγκης. Συνήθως, πριν απευθυνθείτε σε εμάς, πρέπει να έχετε ήδη ολοκληρώσει τη διαδικασία παραπόνων του ιδιοκτήτη. Οι αποφάσεις που εκδίδουμε σχετικά με τα παράπονα που υποβάλλονται, είναι δίκαιες, βάσει των πεποιθήσεων του Διαμεσολαβητή.

Ποιοι οργανισμοί είναι μέλη;

Έχετε το δικαίωμα να υποβάλλετε τα παράπονά σας σε εμάς, αν ο ιδιοκτήτης ή ο διαχειριστής του σπιτιού σας είναι μέλος της Υπηρεσίας μας ή αν έχετε υποβάλει αίτηση στέγασης σε ένα από τα μέλη μας. Σύμφωνα με το νόμο, όλοι οι εγγεγραμμένοι ιδιοκτήτες εργατικών κατοικιών στην Αγγλία, υποχρεούνται να είναι μέλη της Υπηρεσίας. Επίσης, έχουν προσχωρήσει οικειοθελώς στην Υπηρεσία ορισμένοι ιδιωτικοί φορείς παροχής στέγασης. Τα τοπικά συμβούλια δεν είναι μέλη της Υπηρεσίας. Αν ενδιαφέρεστε να υποβάλλετε παράπονα σχετικά με εργατικές κατοικίες, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το Διαμεσολαβητή της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Επικοινωνήστε μαζί μας – μπορούμε να σας ενημερώσουμε ποιοι ιδιοκτήτες είναι μέλη της Υπηρεσίας.

Πώς υποβάλλω παράπονα;

Αν έχετε κάποιο πρόβλημα με τη διαχείριση του σπιτιού σας, πρέπει πρώτα να ολοκληρώσετε τη διαδικασία παραπόνων του ιδιοκτήτη. Μπορείτε να προμηθευτείτε ένα αντίτυπο από τα γραφεία τους. Αν δεν μπορείτε να προμηθευτείτε αντίτυπο, ενημερώστε μας. Εναπόκειται σε εσάς να υποβληθείτε στην εσωτερική διαδικασία παραπόνων. Ενδέχεται να μπορούμε να σας συμβουλέψουμε σχετικά με τον τρόπο υποβολής ενός παραπόνου. Ωστόσο, δεν μπορούμε να προωθήσουμε περαιτέρω το παράπονο εκ μέρους σας ή να συμμετέχουμε ενεργά σε αυτό το στάδιο.

Με την υποβολή των παραπόνων σας, οι ιδιοκτήτες θα έχουν την ευκαιρία να επιλύσουν άμεσα τα προβλήματα και να επανορθώσουν για τα ενδεχόμενα σφάλματα που διέπραξαν. Η πλειοψηφία των παραπόνων επιλύεται κατά αυτόν τον τρόπο.

Αν το πρόβλημά σας δεν επιλυθεί, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας για περισσότερες πληροφορίες και για να προμηθευτείτε ένα δελτίο παραπόνων. Μπορείτε να ζητήσετε από ένα συγγενή, φίλο ή σύμβουλο να σας βοηθήσει ή να υποβάλλει τα παράπονα εκ μέρους σας.

Το παρόν έντυπο διατίθεται και σε άλλες γλώσσες. Διαθέτουμε επίσης ένα έντυπο καθώς και μια ιστοσελίδα στα Αγγλικά, με περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Υπηρεσία και τον τρόπο υποβολής παραπόνων.



Housing
Ombudsman
Service

81 Aldwych – London WC2B 4HN

LoCall 0845 7125 973

Email info@housing-ombudsman.org.uk

Website www.housing-ombudsman.org.uk