

У вас проблемы с наймодателем? Мы можем вам помочь.

Каким образом омбудсмен может мне помочь?

Содействие омбудсмана дает возможность бесплатного и справедливого рассмотрения претензий к жилищным организациям, зарегистрированным в Службе. В данной листовке эти организации названы "наймодателями", однако в их число могут входить менеджеры, агенты и иные поставщики жилищных услуг. Омбудсмен назначается в соответствии с законом для рассмотрения такого рода претензий. Он не зависит от наймодателей, органов местного и центрального управления, а также от лиц, подающих претензии. Согласно закону, он обязан быть беспристрастным - иными словами, честным и объективным. Его работа заключается в формировании своей собственной точки зрения, а не в поддержке чьих-либо интересов.

Вы можете подать в Службу претензию относительно способа управления вашим домом. Если мы признаем, что ваш наймодатель поступил неправильно, мы можем издать приказ или рекомендацию исправить положение. Если мы обнаружим недостатки в ходе оказания вам услуг, мы имеем право вмешаться, чтобы обеспечить устранение этих недостатков.

Мы не предлагаем решения "на скорую руку" или экстренную помощь. Обычно перед тем, как обратиться к нам, вы должны пройти всю процедуру подачи и рассмотрения претензий, имеющуюся у вашего наймодателя. Мы примем обоснованные решения по претензиям, основываясь на том, что Омбудсмен сочтет справедливым.

Какие организации входят в число членом?

Вы имеете право подавать нам претензии, если ваш дом принадлежит или находится в управлении наймодателя, являющегося членом Службы, или если вы подавали через него заявку на предоставления жилья. Законодательство требует от всех зарегистрированных в Англии социальных наймодателей членства в Службе. Некоторые частные поставщики жилищных услуг стали членами Службы добровольно. Муниципальные советы не являются членами Службы; если вы хотите, чтобы вам предоставили муниципальное жилье, вам необходимо обратиться к омбудсмену Муниципального управления.

Мы можем сообщить вам, какие наймодатели являются членами Службы - пожалуйста, свяжитесь с нами.

Как подавать претензии?

Если у вас возникла проблема с управлением вашим домом, сначала вы должны пройти всю процедуру подачи и рассмотрения претензий, имеющуюся у вашего наймодателя. Вы можете получить копию у него в офисе. Если вы не можете получить копию, просьба сообщить нам. По своему усмотрению, вы можете воспользоваться внутренней процедурой подачи и рассмотрения претензий. Мы можем дать вам совет по порядку подачи претензии, но не располагаем возможностью содействовать вам в ее дальнейшем продвижении или принимать активное участие на этом этапе.

Ваша претензия, поданная наймодателю, даст ему возможность уладить проблемы напрямую и исправить все допущенные им недостатки. Большинство претензий урегулируются именно таким образом.

Если ваша проблема не решена, вы можете связаться с нами, чтобы получить дополнительную информацию и форму подачи претензии. Вы можете попросить вашего родственника, друга или консультанта помочь вам или подать претензию от вашего имени.

Данная листовка также доступна на других языках. У нас также имеется листовка и веб-сайт на английском языке, где сообщается более подробная информация о Службе и порядке подачи претензий.



Housing
Ombudsman
Service

81 Aldwych – London WC2B 4HN

LoCall 0845 7125 973

Email info@housing-ombudsman.org.uk

Website www.housing-ombudsman.org.uk