

Омбудсмен и жалобы касательно Системы прямого обеспечения



Ниже представлена информация о ваших правах в Системе прямого обеспечения и о процедуре подачи жалоб.



Полномочия Омбудсмeна

Если вы включены в Систему прямого обеспечения, Омбудсмен может рассматривать жалобы касательно определенных действий:

- Центров по обеспечению жильем
- Агентства по приему и интеграции (RIA)



Ситуации, в которых следует обратиться к Омбудсмeну

Перед подачей жалобы Омбудсмену необходимо подать жалобу руководителю Центра по обеспечению жильем.

Если вы остались недовольны действиями руководителя Центра по обеспечению жильем в отношении вашей жалобы, вы можете обратиться в Агентство по приему и интеграции (RIA). Если проблема не была решена после вмешательства RIA, тогда можно обратиться к Омбудсмену. При подаче жалобы Омбудсмену необходимо указать причину(ы) вашего недовольства и предложения по разрешению вашей проблемы.

Жалобу можно подать не позднее, чем через 12 месяцев после действий или решений, которые имели для вас негативные последствия. Тем не менее, мы можем вам помочь, если прошло более 12 месяцев, но есть уважительные причины такой задержки.



**Предмет
подачи
жалобы
Омбудсмену**

Омбудсмен уполномочен рассматривать жалобы, касающиеся:

- решений, которые, по вашему мнению, являются несправедливыми и имеют для вас негативные последствия
- неспособности изложить основания о принятых решениях
- оставления без ответа или опоздания с ответом на ваши письма
- предоставления неточной, неверной или дезориентирующей информации
- некорректной обработки ваших жалоб

Омбудсмен может также рассмотреть жалобы об услугах, указанных в Правилах обеспечения жильем RIA:

- стандарты жилищных условий
- питание
- уборка
- бытовые удобства

Омбудсмен не уполномочен рассматривать жалобы по вопросам:

- убежища
- гражданства
- воссоединения семьи
- проживания в стране
- виз

Кроме того, если речь не идет об исключительных случаях, Омбудсмен не может рассмотреть вашу жалобу, если вы подали в суд на центр по обеспечению жильем или RIA по тому же вопросу.

Вы можете получить юридическую консультацию по вашему вопросу и все равно обратиться к Омбудсмену-до тех пор, пока вы еще не обратились в суд. Позвоните нам или пришлите письмо по электронной почте, если вам нужна дополнительная информация.

Не нужно бояться подавать жалобу. Подача жалобы не повлияет на ваши процедуры по получению убежища, защиты или вида на жительство.



**Процедура
рассмотрения
жалобы
Омбудсменом**

Если ваша жалоба входит в рамки наших полномочий, мы попросим вас предоставить всю имеющуюся информацию по данному делу. Мы также обычно обращаемся за интересующей нас информацией в центр по обеспечению жильем и RIA. Сбор необходимой информации для принятия решения по вашей жалобе может занять некоторое время.

Омбудсмен предоставляет свои услуги бесплатно и рассматривает жалобы независимо и объективно.



**Сроки
рассмотрения
жалобы
Омбудсменом**

Срок будет зависеть от вашей жалобы. Мы постараемся рассмотреть ваше дело в срок от трех до шести месяцев. Если у вас сложная ситуация, срок может быть продлен. В любом случае, мы будем сообщать вам о ходе рассмотрения дела.



**Подача
жалобы
Омбудсмену
через
представителя**

Возможно только с вашего разрешения. Аналогично, если вы захотите подать жалобу от лица другого человека, вы должны получить на это его/ее разрешение.

Вы должны сначала попытаться разрешить проблему непосредственно с организацией, к которой у вас есть претензии. Если результат вас не удовлетворит, тогда можно обратиться к Омбудсмену.



**Документы,
прилагаемые к
жалобе**

Вы должны приложить копии писем, электронных сообщений и уведомлений, а также все подробности вашего взаимодействия с центром по обеспечению жильем и RIA.



Независимость Омбудсмана

Омбудсмен рассматривает все жалобы независимо и объективно, чтобы определить, были ли действия или решения центра по обеспечению жильем и RIA справедливыми и целесообразными.



Стоимость рассмотрения жалобы Омбудсменом.

Бесплатно – услуги Омбудсмана предоставляются бесплатно.

Жалобы, касающиеся детей или лиц младше 18 лет

Если жалоба касается детей или лиц младше 18 лет, которые пострадали от негативных последствий от действия или бездействия центра предоставления жилья и RIA, необходимо обратиться к Омбудсмену по делам детей (OCO).

Если у вас появились сомнения – например, жалоба может касаться лица, которому на данный момент есть 18 лет, но который был несовершеннолетним на момент возникновения проблемы – обратитесь за консультацией к Омбудсмену или Омбудсмену по делам детей.

Способ подачи жалобы Омбудсмену



По почте или телефону:
Офис Омбудсмана
6 Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02
W773



Телефон:
01 639 5600



Email:
DirectProvision@ombudsman.ie



Сайт:
www.ombudsman.ie



Контактная информация Омбудсмана по вопросам детей

(для жалоб касательно лиц младше 18 лет)

**Омбудсмен по вопросам
детей**
Millenium House
52–56 Great Strand Street
Dublin 1

Бесплатная линия:

1800 20 20 40
или (01) 865 6800

Email:
ococomplaint@oco.ie



Доступные услуги

Если у вас есть инвалидность и необходимы услуги Омбудсмана, обратитесь к нам, чтобы поговорить с нашим специалистом.