

Procedura Skargowa

Nasze zaangażowanie

Jesteśmy organizacją, której zależy na wysokiej jakości usług dla naszych klientów. Wszelkie komentarze dotyczące jakości naszych usług oraz sugestie, jak można je poprawić, są mile widziane.

Skargi

Jeżeli nie jesteś zadowolony z jakości naszych usług, powiedz nam o tym.

Potraktujemy Twoją skargę pozytywnie i rozpatrzymy ją w najszybszym możliwym terminie. Zbadamy ją wyczerpująco i uczciwie, będziemy Cię informować o postępach, przedstawimy ci pełne wyjaśnienie wszystkich okoliczności sprawy i podejmiemy stosowne działania.

Chcemy też dowiedzieć się, jak możemy naprawić sytuację. Dlatego chcemy wyciągnąć naukę z naszych błędów, aby móc poprawić jakość naszych usług.

Zauważ, że niniejsza procedura skargowa nie obejmuje odwołań od decyzji Ministerstwa, ani spraw związanych z polityką i ustawodawstwem, za które bezpośrednio odpowiada Minister.

Jak złożyć skargę?

Skargę można złożyć osobiście, listownie, faksem, pocztą elektroniczną, telefonicznie lub przez telefon tekstowy. Ważne jest, by przekazać nam jak najwięcej informacji. To nam pomoże szybko i sprawnie rozpatrzyć skargę.

Skargi rozpatrujemy w następujący sposób:

• Krok 1 – Początkowa skarga

Najpierw powinieneś skontaktować się z urzędnikiem, z którym miałeś do czynienia lub z miejscowym kierownikiem i przedstawić im szczegóły skargi. Oni mogą najszybciej rozpatrzyć skargę.

Dane kontaktowe znajdziesz w każdej korespondencji oraz w książce telefonicznej pod hasłami „*Government Offices*” i „*Department of Agriculture & Rural Development*”.

• **Krok 2 – Skarga została rozpatrzona, ale nadal jesteś niezadowolony**

Jeżeli nie jesteś zadowolony z naszej reakcji na skargę, możesz skierować sprawę do kierownika wyższego szczebla, który wcześniej nie brał udziału w sprawie i który teraz ją rozpatrzy. Jego nazwisko i adres podamy ci w odpowiedzi na początkową skargę.

• Krok 3 – Co mogę zrobić, jeżeli nadal jestem niezadowolony?

Jeśli uważasz, że kierownik wyższego szczebla nie zareagował na skargę w sposób zadowalający, możesz napisać do Dyrektora Gabinetu Ministra (lub do Dyrektora Generalnego w przypadku Agencji), który będzie nadzorował dalsze dochodzenie w Twojej sprawie. Pomagać mu będzie zespół, w którego skład będzie wchodzić osoba niezależna od Ministerstwa. Odpowiedź od kierownika wyższego szczebla będzie zawierać informację, z kim należy się kontaktować.

Jak szybko rozpatrzymy Twoją skargę?

Na każdym etapie tego procesu będziemy starali się:

- Potwierdzać fakt otrzymania pisemnych skarg w ciągu 3 dni roboczych od ich otrzymania, a także
- Udzielać pełnej odpowiedzi zarówno na skargi ustne, jak i pisemne w ciągu 15 dni roboczych od ich otrzymania.
Jeśli udzielenie pełnej odpowiedzi w ciągu 15 dni roboczych okaże się niemożliwe, powiadomimy Cię, dlaczego tak się dzieje, oraz o tym, kiedy możesz oczekiwać pełnej odpowiedzi.

Jeżeli wina leży po naszej stronie

Chociaż robimy wszystko, by postępować właściwie, czasami możemy popełnić błąd. Jeżeli tak się stanie, to:

- Wyjaśnimy, gdzie leży błąd;
- Przeprósimy za nasz błąd;
- Podejmiemy stosowne działania, aby naprawić sytuację.

Co zrobić, jeśli nadal jesteś niezadowolony

Jeżeli otrzymałeś ostateczną odpowiedź od Dyrektora Gabinetu Ministra lub Dyrektora Generalnego i nadal jesteś niezadowolony, możesz poprosić Członka Zgromadzenia o skierowanie sprawy do Rzecznika Praw Obywatelskich w Irlandii Północnej.

Rzecznik Praw Obywatelskich świadczy bezpłatne usługi i jest całkowicie niezależny od Rządu. Posiada szerokie kompetencje prawne, które pozwalają mu rozpatrywać skargi przeciwko Ministerstwom Rządu oraz ich Agencjom.

Zazwyczaj Rzecznik Praw Obywatelskich podejmuje sprawy, w których została już wykorzystana zwykła procedura skargowa.

Z Rzecznikiem Praw Obywatelskich skontaktować się można:

Pisemnie pod adresem:

The Ombudsman,
Freepost BEL 1478,
Belfast, BT1 6BR

Osobiście:

The Ombudsman's Office (Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich),
Progressive House,
33 Wellington Place,
Belfast, BT1 6HN

Telefonicznie pod numerem: 028 9023 3821 lub

pod bezpłatnym numerem telefonu 0800 343424

Faksem pod numerem: 028 9023 4912

Pocztą elektroniczną pod adresem: ombudsman@ni-ombudsman.org.uk

lub poprzez stronę internetową

<http://www.ni-ombudsman.org.uk>

Co zrobić, jeżeli chcesz złożyć skargę?

Powiedz nam o tym

Skontaktuj się z urzędnikiem, z którym miałeś do czynienia lub z miejscowym kierownikiem

Jeśli nie jesteś zadowolony z odpowiedzi, napisz do odpowiedniego kierownika wyższego szczebla

Jeśli nadal nie jesteś zadowolony, napisz do Dyrektora Gabinetu Ministra w Ministerstwie Rolnictwa i Rozwoju Wsi lub do Dyrektora Generalnego Agencji.

Jeżeli otrzymałeś ostateczną odpowiedź i nadal jesteś niezadowolony, możesz poprosić Członka Zgromadzenia o skierowanie sprawy do Rzecznika Praw Obywatelskich w Irlandii Północnej.

Kontakt:

Department Of Agriculture
& Rural Development (DARD)
Headquarters
Room 513
Dundonald House
Upper Newtownards Road
Belfast BT4 3SB

Telefon: 028 9052 0100

Infolinia: 028 9052 4999

Telefon tekstowy: 028 9052 4420
(Numer można wybrać tylko
z innego telefonu tekstowego).

Faks: 028 9052 5546

E-mail: dardhelpline@dardni.gov.uk

Strona internetowa:
<http://www.dardni.gov.uk/>

Niniejsza ulotka może być na życzenie udostępniona w innym formacie lub języku (skontaktuj się z nami wykorzystując powyższe dane kontaktowe).

DMS 04.05.192