

(page with big numbers 1 2 3 in the middle)

First column from the left - Our Commitment

Наши цели

Наша организация стремится к высоким стандартам obsługi клиентов. Мы приветствуем Ваши замечания и предложения по поводу улучшения качества наших услуг.

Complaints

Жалобы

Если Вы не довольны качеством наших услуг, пожалуйста, сообщите нам об этом.

Мы обязуемся внимательно и как можно быстрее рассмотреть Вашу жалобу, расследовать ее полностью и беспристрастно, держать Вас в курсе дел, детально объяснять сложившиеся обстоятельства и принимать соответствующие меры.

Мы также хотели бы знать, как исправить ситуацию, и поэтому стараемся учиться на собственных ошибках, чтобы постоянно улучшать качество наших услуг.

Пожалуйста, обратите внимание на то, что процедура подачи и рассмотрения жалоб не включает апелляционных жалоб, касающихся ведомственных решений а также вопросов политики и законодательства, которые находятся в непосредственной ответственности Министра.

Second column from the left - How you make a complaint

Порядок подачи жалоб

Вы можете подать жалобу лично а также написать письмо, позвонить, выслать факс, отправить электронное или текстовое сообщение. Обращаясь к нам, очень важным является то, чтобы Вы как можно подробнее объяснили суть дела, что поможет нам быстрее и эффективнее рассмотреть Вашу жалобу.

Порядок рассмотрения жалоб:

- **Этап 1 – Первоначальная жалоба**

Прежде всего Вам следует связаться с консультантом, с которым Вы до сих пор имели дело, или с его руководителем и сообщить о сути Вашей жалобы. Они являются лицами, которые, по характеру своего положения, могут быстро заняться Вашей жалобой.

Third column from the left

Контактную информацию можно найти во всей официальной корреспонденции или в телефонном справочнике ‘Yellow Pages’ под заголовком «Правительственные канцелярии», «Департамент сельского хозяйства и развития сельских районов» (“Government Offices”, “Department of Agriculture & Rural Development”).

- **Этап 2 – Вашу жалобу рассмотрели, но Вы не удовлетворены принятым решением**

Если Вы не удовлетворены нашим ответом, Вы можете обратиться к одному из старших руководителей, который раньше этим вопросом не занимался и который теперь рассмотрит Вашу жалобу. Мы сообщим Вам имя и фамилию такого старшего руководителя в нашем ответе на Вашу первоначальную жалобу.

Last column from the left

- **Этап 3 – Все еще не удовлетворены принятым решением, что делать дальше?**

Если, по Вашему мнению, старший руководитель не ответил на Вашу жалобу удовлетворительно, Вы можете написать письмо Постоянному Секретарю - Permanent Secretary (или Главному Управляющему в агентствах – Chief Executive in the Agencies), который будет осуществлять надзор над дальнейшим рассмотрением Вашей жалобы. В этом ему поможет комиссия, в состав которой войдет независимое лицо, не связанное с Департаментом. Ответ, который Вы получите от старшего руководителя, подскажет, к кому следует обратиться.

Сколько времени нам займет рассмотрение Вашей жалобы?

На каждом этапе процедуры мы приложим все усилия к тому чтобы:

- Подтвердить прием всех письменных жалоб в течение 3 рабочих дней со дня их получения; а также
- Предоставить исчерпывающий ответ на все устные и письменные жалобы в течение 15 рабочих дней со дня их получения.

Если предоставление Вам исчерпывающего ответа в течение 15 рабочих дней не будет возможным, мы объясним по какой причине и сообщим, когда можно ожидать ответа.

В случае нашей вины

Хотя мы делаем все, что в наших силах, чтобы избежать ошибок, иногда мы тоже можем ошибиться. В таком случае мы:

- Объясним, что привело к ошибке;
- Извинимся перед Вами;
- Примем все меры по исправлению нашей ошибки

Second page first column from the left – What to do if you are still not satisfied

Как следует поступить, если Вы все еще не удовлетворены принятым решением

Если Вы получили окончательный ответ от Постоянного Секретаря (Permanent Secretary) или от Главного Управляющего (Chief Executive), но остались недовольны результатом, Вы можете обратиться с просьбой к члену Ассамблеи (Member of the Assembly - MLA) передать Вашу жалобу на рассмотрение Омбудсмана Ассамблеи в Северной Ирландии (The Assembly Ombudsman for Northern Ireland).

Омбудсмен совершенно независим от Правительства и предоставляет бесплатные услуги. Он обладает широкими юридическими полномочиями, которые позволяют ему рассматривать жалобы на правительственные ведомства и их агентства (Government Departments and their Agencies).

Обычно Омбудсмен требует, чтобы прежде чем обратиться к нему, Вы прошли через все этапы нашей процедуры подачи и рассмотрения жалоб.

Вы сможете обратиться к Омбудсмену следующим образом:

Написать письмо:

**The Ombudsman
Freepost BEL 1478,
Belfst, BT1 6BR**

Посетить кацелярию:

**The Ombudsman's Office,
Progressive House
33 Wellington Place
Belfast, BT1 6HN**

Позвонить по телефону:

**028 9023 3821 или
по бесплатному номеру 0800 34 3424**

Отправить факс:

028 9023 4912

или e-mail:

ombudsman@ni-ombudsman.org.uk

Приглашаем также посетить наш вебсайт <http://www.ni-ombudsman.org.uk/>

Second column from the left – What to do if you have a complaint

Как следует поступить, если ВЫ хотите подать жалобу:

Пожалуйста, сообщите нам о Вашей жалобе

- 1 Свяжитесь с консультантом, с которым Вы до сих пор имели дело, или с его руководителем и сообщите о сути Вашей жалобы
- 2 Если Вы не удовлетворены их ответом, обратитесь к ответственному старшему руководителю
- 3 Если Вы все еще не удовлетворены, напишите письмо Постоянному Секретарю DARD (DARD Permanent Secretary) или Главному Управляющему Агентства (Agency Chief Executive)

Если ВЫ получили окончательный ответ, но остались им недовольны, ВЫ можете обратиться с просьбой к члену Ассамблеи (Member of the Assembly - MLA) передать Вашу жалобу на рассмотрение Омбудсмана Ассамблеи в Северной Ирландии (The Assembly Ombudsman for Northern Ireland).

Third column from the left – Contact Details

Контакты:

Департамент сельского хозяйства и развития сельских районов - DARD (Department of Agriculture & Rural Development)

Headquarters
Room 513
Dundonald House
Upper Newtownards Road
Belfst BT4 3SB

Телефон: 028 9052 0100

Линия помощи: 028 9052 4999

Текстофон: 028 9052 4420
(номер можно набрать только с другого текстофона)

Факс: 028 9052 5546
E-mail: dardhelpline@dardni.gov.uk

Или посетите наш вебсайт: <http://www.dardni.gov.uk/>

Эта брошюра доступна в других форматах и языках по заявке (воспользуйтесь вышеупомянутой контактной информацией).

Last column from the left

1 2 3

Наша процедура подачи и рассмотрения жалоб