

# ՀԱՆՐԱՅԻՆ ՏԵՂԵԿԱՑՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՀՏԻԿ-Ի ԽՈՐՀՐԴԱՏՎԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆԸ

ՀՏԻԿ-ի նպատակն է բարելավել Լոնդոնի (առանձին դեպքերում Լոնդոնից դուրս) հայ համայնքի ընչազուրկ անդամների կյանքի պայմանները, հատկապես նրանց, ովքեր գտնվում են աղքատության և մեկուսացվածության մեջ: Կենտրոնը հոգում է նրանց տարբեր կարիքները՝ տրամադրելով բարեկեցության, կրթական և մշակութային ծառայություններ: Կենտրոնի ծառայություններից կարող են օգտվել բոլոր հայերը: ՀՏԻԿ-ն տրամադրում է անվճար, վստահելի և անկախ տեղեկատվություն և խորհրդատվություն երկուշաբթիից ուրբաթ՝ ժամը 9.00-ից 16.00-ը: Բոլոր նրանք, ովքեր օգտվում են կենտրոնից և հանդիսանում են նրա հաճախորդները պետք է հարգեն նշված ընթացակարգերը:

1. ՀՏԻԿ-ի խորհրդատվությունից օգտվելու համար անհրաժեշտ է նախապես հերթագրվել: Ուշացման կամ չներկայանալու դեպքում անհրաժեշտ է նախապես հեռախոսով տեղեկացնել գրասենյակին: Բնակարանի (Ընդհանուր օգնություն), Նպաստների (Ընդհանուր օգնություն), Գաղթականության (Ընդհանուր օգնություն, Առաջին կարգ), Պարտքերի (Օգտակար Տեղեկատվություն) և այլ խնդիրների վերաբերյալ խորհրդատվություն ստանալու համար անհրաժեշտ է հերթագրվել նախապես:

2. Խորհրդատվություն հայցողները պետք է ներկայացնեն վերաբերելի փաստաթղթեր, ինչպես օրինակ՝ անձնագիր, ծննդյան կամ ամուսնության վկայական, վարձակալության պայմանագիր, նամակագրություն, որոնք կհավաստեն խնդրի առկայություն: Ման փաստաթղթեր և ապացույցներ չներկայացնելու դեպքում մեր կողմից տրամադրվող օգնությունը կարող է հետաձգվել: Ձեր գործում գտնվող փաստաթղթերը հասանելի են Ձեզ ցանկացած ժամանակ՝ նախապես կատարված պայմանավորվածության համաձայն:

3. Հաճախորդները պարտավոր են ՀՏԻԿ-ին տեղեկացնել անձնական տվյալների, օրինակ՝ հասցեի, հեռախոսահամարի, կամ իրենց հարցմանը վերաբերող այլ տվյալների փոփոխության մասին:

4. Միայն ՀՏԻԿ-ի խորհրդատու կարող է օգնություն և խորհուրդ տրամադրել օրենքների շրջանակում: Բոլոր հաճախորդները պարտավոր են համագործակցել և պատասխանել ՀՏԻԿ-ի խորհրդատուի հարցերին իրենց խնդիրը ճիշտ որակելու և գնահատելու համար: Խորհրդատու հաճախորդի հետ քննելու է խնդիրները և առաջարկելու է ուղիներ դրանք լավագույնս լուծելու համար: Առաջարկված տարբերակներին հետևելու վերջնական որոշումը հաճախորդին է: Եթե հաճախորդը հրաժարվում է հետևել առաջարկված տարբերակներից որևէ մեկին, ՀՏԻԿ-ն իրեն իրավունք է վերապահում մերժել գործը վերցնելը, մերժել հետագա խորհրդատվությունը, կամ չեղյալ համարել մատուցված ծառայությունը:

5. Որևէ երրորդ անձ իրավասու չէ խնդրելու ՀՏԻԿ-ին լրացնել դիմում, գրել նամակ կամ հանդես գալ ՀՏԻԿ-ի հաճախորդի անունից, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ երրորդ անձին (ընկեր, բարեկամ կամ հարևան) տրվել է գրավոր թույլտվություն հանդես գալու ՀՏԻԿ-ում՝ նշելով բավարար պատճառներ, թե ինչու հաճախորդը չի կարող անձամբ հաղորդակցվել կամ օգնություն ստանալ խորհրդատուից: Ի հավելումս վերոգրյալի՝ մինչև նոր գործը ստանձնելը ՀՏԻԿ-ի հայեցողությանն է թողնված հիմնական և ընդհանուր խորհրդատվության մատուցումը երրորդ անձին:

6. Եթե ՀՏԻԿ-ն հաճախորդի գործը հանձնում է մեկ այլ հաստատության, օրինակ՝ փաստաբանական գրասենյակ, և հաճախորդն ունի թարգմանության կարիք, ՀՏԻԿ-ն տեղեկացնում է այդ հաստատությանը և հնարավորության դեպքում ներկայացնում է հաճախորդին նոր հաստատությանը:

7. ՀՏԻԿ-ն իրավասու է մերժել օգնելու որևէ անձի, ով փորձում է չարաշահել կազմակերպության բարեգործական նպատակները և/կամ վարկաբեկել ՀՏԻԿ-ին կամ նրա խորհրդատուին կամ աշխատակազմի որևէ այլ անդամի: Ման վերաբերմունքը ներառում է խաբեության ցանկացած ձև:

8. ՀՏԻԿ-ն իրավասու է մերժել հետագա օգնությունը, եթե այն կարող է վտանգել աշխատակազմի անդամների անվտանգությունը: Ման դեպքերը, ի թիվս այլոց, ներառում են աշխատակցի հասցեին վիրավորական արտահայտություններ հնչեցնելը:

9. Որևէ դեպքում ՀՏԻԿ-ի աշխատակցին չպետք է առաջարկել դրամական հատուցում կամ նվեր, այն հույսով, որ կմատուցվի առավել որակյալ և արագ ծառայություն: Դուք կարող եք հայտնել Ձեր շնորհակալությունը և օժանդակությունը՝ դառանով ՀՏԻԿ-ի անդամ և/կամ գրելով շնորհակալական նամակ:

10. Որակի Ընդհանուր Նշանի (General Quality Mark) և Ներգաղթի Ծառայությունների Լիազորի Գրասենյակի (OISC) հաստատած ստանդարտներին համապատասխանելու համար Ձեր փաստաթղթերը կարող են ենթարկվել աուդիտի: Եթե ունեք որևէ առարկություն, ապա խնդրում ենք տեղեկացնել խորհրդատուին:

**ԵԹԵ ԴԺԳՈՇ ԵՔ ՀՏԻԿ-Ի ԽՈՐՀՐԴԱՏՎԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆԻՑ, ԽՆԴՐՈՒՄ ԵՆՔ ԳԻՄԵԼ ՀՏԻԿ-Ի ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԻՆ:**

(Կանոնադրություն հաստատված է 1994թ.-ի նոյեմբերին: Վերանայվել և վերափոխվել է վարչական կազմի կողմից 1994թ.-ի հունիսին, 2001թ.-ի ապրիլին, 2006թ.-ի դեկտեմբերին, 2014թ.-ի հունիսին):

# Խորհրդատվական Ծառայություն Բողաքարկման Ընթացակարգը

Ինչպե՞ս կարող ենք բարելավել մեր ծառայությունը.

Արդյո՞ք դուք ունեք բողոք մեր ծառայություններից.

Հայկական Տեղեկատվական և Խորհրդատվության Կենտրոնը (այսուհետ Հ.Տ.Խ.Կ) միշտ պատրաստակամ է լսել ձեր բողոքները: Խնդրում ենք կարգալ մեր կողմից մշակված բողոքների ընթացակարգը.

**ՓՈԽԼ արաջին:** Եթե դուք ունեք հրատապ մտահոգություն կամ բողոք, խնդրում ենք հայտնել մեզ դրա մասին գրավոր, ուղղելով ձեր նամակը գործադիր տնօրենին: Խնդրում ենք նամակում ուրվագծել խնդրի հետ կապված բոլոր հիմնական փաստերը այդ թվում՝ համառոտ բողոքի նկարագիր, ամսաթվեր, անուններ եթե կիրառելի է, եւ այլ մանրամասներ: Խնդրում ենք նաեւ ընդգրկել ձեր հեռախոսի համարը եւ հասցեն որի միջոցով մենք կկարողանանք ձեզ հետ հետադարձ կապ հաստատել: Հ.Տ.Խ.Կ-ն կհաստատի ձեր նամակի ստացումը նամակի ստացման պահից տասը աշխատանքային օրվա ընթացքում որից հետո մենք կանցկացնենք մանրամասն հետաքննություն ձեր բողոքի վերաբերյալ:

**ՓՈԽԼ երկրորդ:** Հ.Տ.Խ.Կ-ն հուսով է որ բոլոր բողոքները կարող են լուծում ստանալ արաջին իսկ փուլում: Սակայն, եթե դուք դեռեւս բավարարված չեք գործընթացից, խնդրում ենք գրել Հ.Տ.Խ.Կ-ի նախագահին: Նախագահի տվյալները կարող եք ձեռք բերել գործադիր տնօրենից:

Նախագահը կկազմակերպի խնդրի քննարկումը հոգաբարձուների հանձնաժողովում խնդրին արագ լուծում տալու նկատառումով:

\* Երկրորդ փուլը կդիտարկվի միայն այն դեպքում եթե դուք արդեն օգտագործել եւ սպասել եք, գործընթացի արաջին փուլը:

Այն դեպքում, երբ մանրակրկիտ պատասխան չի կարող տրվել անմիջապես Հ.Տ.Խ.Կ-ն կհաստատի ձեր նամակի ստացումը նշելով երբ լիարժեք պատասխանը կարելի է ակնկալել:

**Գործադիր Տնօրեն**

**Հայկական Տեղեկատվական և Խորհրդատվության Կենտրոն,  
105A Mill Hill Road, Acton, LONDON W3 8JF – [info@caia.org.uk](mailto:info@caia.org.uk)**