

# Votre Service Votre Opinion

Informations sur la façon de soumettre des commentaires, compliments et réclamations



Détails de votre commentaire, compliment ou réclamation

## Etape 6

### Que faire si je ne suis pas satisfait des résultats de l'examen de la situation?

Vous pouvez solliciter un examen indépendant de votre réclamation auprès du bureau du médiateur ou du médiateur pour l'enfance.

#### Office of the Ombudsman (Bureau du médiateur):

Téléphone: 1890 223 030

E-mail: ombudsman@ombudsman.gov.ie

#### Office of the Ombudsman for Children (Bureau du médiateur pour l'enfance):

Téléphone: 1890 654 654

E-mail: oco@oco.ie

#### Advocacy Services (Services d'assistance):

Les services d'assistance peuvent vous aider à élaborer votre réclamation

#### Citizens Information Board (Bureau d'information des citoyens):

Téléphone: 01 6059000

E-mail: helen.lahert@ciboard.ie

#### Irish Patients Association (Association de patients irlandais):

Téléphone: 01 2722555

E-mail: info@irishpatients.ie

#### Patient Focus (Service centré sur le patient):

Téléphone: 01 8851611

E-mail: support@patientfocus.ie

Joignez des pages supplémentaires si nécessaire

**Nom :**  
**Adresse :**  
**Numéro de téléphone :**  
**E-mail :**  
**Date :**

Dans le cadre de l'examen de ma réclamation, j'autorise l'inspection du travail à accéder à mes informations confidentielles personnelles de patient. Ceci peut s'avérer nécessaire dans certains cas pour examiner complètement votre réclamation.

*Veillez cocher*



Vos commentaires, compliments et réclamations sont réceptionnés et évalués. Ils nous permettent d'améliorer constamment nos services.

Ce feuillet vous apporte des informations sur la façon de soumettre un commentaire, un compliment et une réclamation.

### Etape 1

#### Comment soumettre un commentaire, un compliment ou une réclamation?

- Complétez la feuille jointe et déposez-la dans les boîtes de retour d'information mises à disposition
- Adressez-vous à l'un quelconque des membres du personnel de l'inspection du travail, au directeur du service après-vente ou à l'agent de réclamations
- E-mail **yoursay@hse.ie** avec votre retour d'information
- Envoyez une lettre ou un fax à un quelconque site de l'inspection du travail
- Appelez-nous: 1850 24 1850
- Utilisez notre service internet de commentaires et de compliments à l'adresse [www.hse.ie](http://www.hse.ie)

### Etape 2

#### Que se passe-t-il ensuite?

- Dans le cas d'un commentaire ou d'un compliment, nous vous enverrons un accusé de réception si vous nous avez fourni les coordonnées auxquelles vous joindre.
- Nous transmettrons votre commentaire ou compliment au service ou membre du personnel adéquat. Ils accuseront réception de votre réclamation verbale immédiatement ou dans les meilleurs délais.
- Pour toute réclamation écrite, un accusé de réception sera adressé par un agent

de réclamations par écrit sous cinq jours ouvrables.

### Etape 3

**Comment ma réclamation va-t-elle être traitée?** Selon la nature et la gravité de votre réclamation:

- un membre du personnel/directeur de service tentera de résoudre votre réclamation localement ; ou
- un agent des réclamations examinera les problèmes soulevés dans votre réclamation.

### Etape 4

**Combien de temps sera nécessaire à l'agent des réclamations pour examiner ma réclamation?**

- L'agent des réclamations examinera votre réclamation sous 30 jours ouvrables à partir de la date où il a été réceptionné.
- Si l'examen de l'ensemble des problèmes soulevés par votre réclamation devait nécessiter plus de temps, l'agent des réclamations vous en informera sous 30 jours ouvrables et vous fera part de l'état d'avancement tous les 20 jours ouvrables après cette date.

### Etape 5

**Que dois-je faire si je ne suis pas satisfait des recommandations émises par l'agent des réclamations ou de la façon dont ma réclamation a été traitée?**

- Vous pouvez demander un réexamen auprès de la Direction des affaires concernant les consommateurs: Head of Consumer Affairs, Oak House, Millennium Park, Naas, Co. Kildare. Téléphone 1890 424555.
- Vous disposez de 30 jours ouvrables à partir de la date du rapport final qui vous sera adressé par l'agent des réclamations pour solliciter un réexamen.



Votre Service  
Votre Opinion

Ce feuillet couvrira deux sections avec le texte présenté sur le côté. Votre Service, Votre Opinion Vous souhaitez soumettre un commentaire, un compliment ou une réclamation? Il vous suffit alors de remplir la feuille jointe et de la détacher. Vous pouvez ensuite la déposer dans les boîtes de retour d'information mises à disposition dans les espaces de réception, les salles d'hôpital, les centres médico-sociaux, les zones de services et auprès des dirigeants.

Demandez à un membre du personnel quelconque ou à la réception les coordonnées de contact pour le Service local des réclamations.

Nom du service à propos duquel vous souhaitez soumettre un commentaire, un compliment ou une réclamation

Nom du lieu (hôpital, centre médico-social, bureau administratif)

Date de l'événement ayant donné lieu au commentaire, au compliment ou à la réclamation

**A l'usage du personnel de l'inspection du travail uniquement**

**Date de réception:**

**Numéro du commentaire, du compliment ou de la réclamation:**

**Lieu:**

**Agent des réclamations:**

Merci de soumettre tous les détails de votre commentaire, compliment ou de la nature de votre réclamation dans l'espace fourni au dos.