



**Merthyr  
Housing**

*Where People  
Come First*

**Tai  
Merthyr**

*Lle Daw Pobl  
yn Gyntaf*

# Polityka dotycząca skarg i zażaleń

---

2023 r.

<b>1. Oświadczenie dotyczące polityki</b>	<b>3</b>
<b>2. Cel</b>	<b>3</b>
<b>3. Zakres</b>	<b>3</b>
<b>4. Zakres odpowiedzialności</b>	<b>3</b>
<b>5. Co to jest skarga?</b>	<b>3</b>
<b>6. Kiedy stosować niniejszą politykę?</b>	<b>4</b>
<b>7. W jaki sposób rozpatrujemy skargi?</b>	<b>4</b>
<b>7.1 Nieformalnie</b>	<b>4</b>
<b>7.2 Jak wyrazić obawy lub złożyć oficjalną skargę?</b>	<b>4</b>
<b>7.3 Skargi oficjalne</b>	<b>5</b>
<b>8. Wynik</b>	<b>6</b>
<b>9. Rzecznik Praw Obywatelskich</b>	<b>6</b>
<b>10. Co zrobić, jeśli potrzebna jest pomoc?</b>	<b>7</b>
<b>11. Jakie są nasze oczekiwania od Państwa?</b>	<b>7</b>
<b>12. Referencje</b>	<b>8</b>
<b>13. Kontrola dokumentu</b>	<b>8</b>
<b>14. Równouprawnienie i różnorodność</b>	<b>9</b>
<b>15. Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO)</b>	<b>9</b>
<b>Załącznik 1</b>	<b>10</b>
<b>Załącznik 2</b>	<b>12</b>

## 1. Oświadczenie dotyczące polityki

1.1 Merthyr Tydfil Housing Association (MTHA) zobowiązuje się do skutecznego rozpatrywania wszelkich skarg lub zażeń dotyczących naszych usług. Naszym celem jest doprecyzowanie wszelkich niewyjaśnionych kwestii. Jeśli to będzie możliwe, postaramy się naprawić wszelkie popełnione przez nas błędy. Dostarczymy wszelkich usługi, do których macie Państwo prawo, a których nie zrealizowaliśmy. Jeśli zawiniliśmy, przeprosimy i postaramy się to naprawić. Naszym celem jest również wyciąganie wniosków z popełnionych błędów i wykorzystywanie zdobytych informacji do poprawy oferowanych usług.

## 2. Cel

2.1 Przedstawienie naszych zasad zarządzania oraz reagowania na wszelkie skargi i obawy zgłaszane przez najemców, mieszkańców bądź użytkowników usług.

## 3. Zakres

3.1 Niniejsza polityka ma zastosowanie do członków społeczeństwa, w tym osób młodocianych lub dzieci, które otrzymały lub były uprawnione do otrzymania usługi od MTHA bądź kogoś działającego w ich imieniu.

## 4. Zakres odpowiedzialności

4.1 Realizację naszej polityki ds. skarg nadzoruje dyrektor operacyjny. Odpowiedzialność za codzienne zarządzanie tym procesem ponosi kierownik ds. zarządzania.

## 5. Co to jest skarga?

Skargą <b>jest</b> informacja:	Skargą <b>nie jest</b> informacja:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyrażająca niezadowolenie lub obawy.</li> <li>Pisemna (listownie, e-mailem) lub ustna (rozmowa telefoniczna) bądź za pomocą dowolnej innej metody komunikacji (w tym mediów społecznościowych). Formularz skargi jest dostępny na naszej stronie internetowej.</li> <li>Złożona przez jednego lub więcej członków społeczeństwa.</li> <li>Dotycząca czegoś, co MTHA zrobiła lub czego nie wykonała.</li> <li>Odnosząca się do standardu świadczonych usług.</li> <li>Taka, która wymaga naszej odpowiedzi.</li> <li>Dotycząca MTHA, osób działających w naszym imieniu lub partnerstwa, w którym bierzemy udział.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pierwsza informacja na dany temat. Na przykład zgłoszenie wycieku lub innej usterki.</li> <li>Odwołanie się od „prawidłowo podjętej” decyzji. (Na przykład, gdy postępowaliśmy zgodnie z naszą polityką i wystaliśmy użytkownikowi doładowanie, z którym się nie zgadza).</li> <li>Środek mający na celu zmianę prawodawstwa lub „prawidłowo podjętej” decyzji w ramach danej polityki (na przykład nasza polityka czynszowa).</li> <li>Środek służący grupom/organizacjom lobbingowym do promowania określonej sprawy. (Na przykład grupa, która sprzeciwia się budowie nowych domów na danym obszarze)</li> </ul>

## 6. Kiedy należy stosować niniejszą politykę?

- 6.1 Z niniejszej polityki należy korzystać, gdy uważają Państwo, że nie wywiązaliśmy się z usługi. Nie ma ona zastosowania, jeśli sprawa dotyczy ochrony danych. W takim przypadku prosimy o kontakt z inspektorem ochrony danych (którym jest nasz dyrektor ds. usług korporacyjnych), dostępnym pod numerem 01685 352800. Alternatywnie można wysłać wiadomość e-mail na adres [mtha@mtha.org.uk](mailto:mtha@mtha.org.uk)
- 6.2 Jeśli kontaktują się Państwo po raz pierwszy w sprawie usługi (np. zgłaszając wadliwy kran, prosząc o ustalenie terminu spotkanie itp.), niniejsze zasady nie mają zastosowania. Musimy mieć możliwość udzielenia odpowiedzi na Państwa prośbę. Z niniejszej polityki można skorzystać po złożeniu wniosku i uzyskaniu odpowiedzi, która nie jest satysfakcjonująca.
- 6.3 Osoby składające odwołanie od decyzji posiadającej osobną procedurę lub politykę odwoławczą będą musiały zastosować się do odpowiednich przepisów.
- 6.4 Jeśli skarga dotyczy zachowań antyspołecznych, należy skontaktować się z urzędnikami ds. zachowań antyspołecznych w urzędzie ds. mieszkalnictwa, dostępnymi pod numerem 01685 352800 (opcja 3). Alternatywnie można wysłać wiadomość e-mail na adres [mtha@mtha.org.uk](mailto:mtha@mtha.org.uk)
- 6.5 Nie można skorzystać z niniejszej polityki, jeśli sprawa, której dotyczy skarga, jest już przedmiotem postępowania lub została rozpatrzona przez sąd bądź trybunał.
- 6.6 Jeśli skarga została już rozpatrzona i wyczerpano wszystkie procedury odwoławcze, należy skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich w Walii (dane kontaktowe znajdują się w punkcie 9)..
- 6.7 Jeśli skarga dotyczy organizacji lub wykonawcy pracującego w naszym imieniu, w pierwszej instancji należy zgłosić się do tego podmiotu. Jeśli jednak chcą Państwo złożyć oficjalną skargę, zajmiemy się nią i udzielimy odpowiedzi.

## 7. W jaki sposób rozpatrujemy skargi?

### 7.1 Nieformalnie

Jesteśmy zdania, jeśli to możliwe, że najlepiej jest załatwiać sprawy od razu, bez niepotrzebnej zwłoki. W przypadku wątpliwości, należy zgłosić je osobie, z którą Państwo macie do czynienia. Nasi pracownicy postarają się szybko rozwiązać problem w sposób nieformalny, co powinno zająć nie więcej niż pięć dni roboczych. Jeśli dana osoba nie będzie w stanie pomóc, to wyjaśni z jakiego powodu; na następnym etapie można ubiegać się o wszczęcie oficjalnego dochodzenia.

### 7.2 Jak wyrazić obawy lub złożyć oficjalną skargę?

7.2.1 O zaistniałym problemie można nas poinformować w następujący sposób:

- Skontaktować się z urzędnikiem ds. skarg pod numerem 01685 352831
- Wysłać wiadomość e-mail na adres [complaints@mtha.org.uk](mailto:complaints@mtha.org.uk)
- Skorzystać z formularza do składania skarg znajdującego się w załączniku 2 lub na naszej stronie internetowej [www.mtha.org.uk](http://www.mtha.org.uk)
- Poprosić naszych pracowników o formularz do składania skarg
- Napisać do urzędnika ds. skarg na adres:  
MTHA, 11-12 Lower High Street, Merthyr Tydfil, CF47 8EB

Kopie niniejszej polityki i formularza do składania skarg są dostępne w języku walijskim, polskim i portugalskim.

7.2.2 Zazwyczaj rozpatrujemy skargi jedynie wtedy, gdy zostaniemy poinformowani o problemie w ciągu sześciu miesięcy. Jeśli ten termin już minął, należy podać powód, dlaczego skarga nie została złożona wcześniej. Taką skargę będziemy w stanie rozpatrzyć tylko wówczas, gdy zostaną przedstawione ważne powody opóźnienia w nawiązaniu z nami kontaktu..

### 7.3 Skargi oficjalne

- 7.3.1 Otrzymanie zgłoszenia zostanie potwierdzone w ciągu 2 dni roboczych. Skarga będzie rozpatrzona w sposób otwarty i uczciwy; zadbamy o to, żeby nasze przyszłe relacje nie ucierpiały tylko dlatego, że wyrazili Państwo swoje obawy lub złożyli skargę.
- 7.3.2 Poinformujemy Państwa, kto będzie odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi. Jeśli sprawa jest prosta, zbada ją i udzieli odpowiedzi odpowiedni kierownik ds. usług. Skargi bardziej skomplikowane są przekazywane do właściwych dyrektorów. Jeśli skarga dotyczy dyrektora, początkowo jej rozpatrzenie odbywa się przez dyrektora generalnego; jeśli dotyczy dyrektora generalnego, za jej rozpatrzenie odpowiada przewodniczący zarządu.
- 7.3.3 Osoba rozpatrująca skargę będzie starała się ustalić stan faktyczny. Zakres dochodzenia jest uzależniony od powagi i złożoności podniesionych kwestii. W niektórych przypadkach możemy poprosić o spotkanie z Państwem w celu omówienia wyrażonych obaw. Osoba rozpatrująca przyjrzy się dowodom w sprawie. Mogą to być notatki ze sprawy, pisma, e-maile, rejestry rozmów telefonicznych, rozmowy z pracownikami oraz analiza danej polityki. W wyjątkowych okolicznościach możemy poprosić o dostarczenie kopii wiadomości e-mailowych lub rejestrów połączeń telefonicznych.
- 7.3.4 Jeśli istnieje proste rozwiązanie problemu, możemy zapytać, czy zgadzają się Państwo na jego akceptację. Na przykład, jeśli poprosili Państwo o usługę, a my od razu ustalimy, że powinniśmy ją Państwu udostępnić, postaramy się ją wykonać zamiast wszczynania dochodzenia.

7.3.5 Naszym celem jest niezwłoczne rozpatrzenie skarg i udzielanie pełnych wyjaśnień i odpowiedzi w ciągu 10 dni roboczych. Jeśli skarga jest bardziej złożona lub poważna, jej rozpatrzenie może potrwać dłużej. W takim przypadku poinformujemy Państwa o tym, że dochodzenie będzie trwało dłużej i podamy termin udzielenia odpowiedzi. Będziemy Państwa regularnie informować o postępach w dochodzeniu.

7.4 Naszą procedurę przedstawiono w formie graficznej w **załączniku 1**.

## 8. Wynik

8.1 Jeśli skarga zostanie formalnie rozpatrzona, poinformujemy Państwa o wynikach dochodzenia w wybrany przez Państwa sposób. Może to być na przykład w formie pisemnej bądź poprzez wiadomość e-mail. Jeśli ustalimy, że popełniliśmy błąd, poinformujemy Państwa o tym i wyjaśnimy, dlaczego tak się stało.

8.2 Jeśli okaże się, że nasz system lub sposób działania jest błędny, poinformujemy o tym, co funkcjonuje nie tak i jak chcemy to zmienić, aby zapobiec podobnej sytuacji w przyszłości.

8.3 Jeśli nie dostarczyliśmy usługi, którą powinni Państwo otrzymać, postaramy się zrobić to teraz, o ile będzie to możliwe. Jeśli nie zrobiliśmy czegoś w sposób należyty, postaramy się to naprawić. Jeśli są Państwo poszkodowani w wyniku popełnionego przez nas błędu, postaramy się to zrekompensować, aby doprowadzić do sytuacji, w której znajdowałiby się Państwo, gdybyśmy postąpili prawidłowo. Jeśli musieli Państwo osobiście zapłacić za usługę, którą powinni otrzymać od nas, zazwyczaj będziemy dążyć do tego, aby to Państwu zrekompensować.

8.4 Zawsze staramy się przeprosić, jeśli popełnimy błąd.

## 9. Rzecznik Praw Obywatelskich

9.1 Jeśli nie jesteśmy w stanie rozpatrzyć skargi pozytywnie, wówczas macie Państwo możliwość złożenia skargi do Rzecznika Praw Obywatelskich Usług w Walii. Rzecznik Praw Obywatelskich jest niezależny od wszystkich organów rządowych i może rozpatrzyć skargę, jeśli uważacie Państwo, że

- Zostaliście potraktowani niesprawiedliwie lub otrzymaliście złą usługę na skutek błędu ze strony MTHA
- Ponieśliście osobistą szkodę w wyniku braku usługi lub zostaliście potraktowani w sposób niesprawiedliwy

9.2 Rzecznik Praw Obywatelskich oczekuje, że wszelkie obawy zostaną początkowo zgłoszone do nas, abyśmy mieli możliwość ustosunkowania się do nich. Z rzecznikiem można skontaktować się:

Telefonicznie: 0300 790 0203

E-mailem: [ask@ombudsman.wales](mailto:ask@ombudsman.wales)

Strona internetowa: [www.ombudsman.wales](http://www.ombudsman.wales)

9.3 Istnieją inne organizacje, odpowiedzialne za rozpatrywanie skarg; na przykład *Welsh Language Commissioner* zajmuje się sprawami w języku walijskim. Możemy udzielić porady odnośnie takich organizacji.

## 10. Co zrobić, jeśli potrzebna jest pomoc?

10.1 Pomożemy Państwu zgłosić skargę. Jeśli będą potrzebowali Państwo dodatkowej pomocy, postaramy się skontaktować Państwa z osobami, które będą mogły udzielić wsparcia. Można skontaktować się z organizacjami Shelter lub Biurem Porad Obywatelskich, które będą w stanie zaoferować pomoc.

10.2 Osoby mające poniżej 18 lat mogą również skorzystać z niniejszej polityki. Osoby potrzebujące pomocy, mogą skontaktować się z infolinią Meic (tel: 080880 23456; SMS: 84001 [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)). Alternatywnie można skontaktować się z komisarzem ds. dzieci w Walii:

Telefonicznie: 01792 765600

E-mailem: [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)

Pisemnie na adres: Children's Commissioner for Wales

Llewellyn House, Harbourside Business Park, Harbourside Road, Port Talbot, SA13 1SB

10.3 Niniejsza polityka będzie przestrzegana niezależnie od tego, czy Państwo skontaktują się z nami bezpośrednio w celu złożenia skargi, czy też poproszą inną osobę o złożenie jej w swoim imieniu.

## 11. Jakie są nasze oczekiwania od Państwa?

11.1 Uważamy, że wszystkie osoby składające skargi mają prawo do bycia wysłuchanym, zrozumianym i szanowanym; takie same prawa posiadają nasi pracownicy. Dlatego oczekujemy, że będą się Państwo zachowywać w sposób uprzejmy i kulturalny. Nie będziemy tolerować agresywnego ani obraźliwego zachowania, nieuzasadnionych żądań bądź bezpodstawnej natarczywości.

11.2 Zdajemy sobie sprawę z tego, że osoby składające skargę mogą w trudnych chwilach zachowywać się w sposób niezgodny z ich charakterem. Nie traktujemy zachowania jako niedopuszczalnego jedynie dlatego, że osoba składająca skargę wykazuje się uporem lub stanowczością.

11.3 Stosujemy politykę dotyczącą postępowania w przypadku nieuzasadnionych zachowań bądź działań; wobec osób składających skargi, które zachowują się w sposób agresywny, nieodpowiedni lub natarczywy, możemy z tej polityki skorzystać.

## 12. Referencje

Powiązane dokumenty zewnętrzne	
Referencje	
Powiązane dokumenty wewnętrzne	

## 13. Kontrola dokumentu

Powiązane dokumenty zewnętrzne	
<b>Właściciel biznesu:</b>	Kierownik ds. zarządzania i sekretarz spółki
<b>Wersja nr:</b>	2
<b>Data wejścia w życie:</b>	28 June 2023
<b>Data przeglądu:</b>	June 2026
<b>Wersja niekontrolowana, jeśli została wydrukowana lub wysłana pocztą elektroniczną.</b> Jeśli niniejszy dokument przeglądany jest z dysku osobistego, za pośrednictwem poczty e-mail lub w formie papierowej, jego wersja może nie być zaktualizowana. Aktualną wersję można znaleźć na dysku Z:\Polityki i procedury	

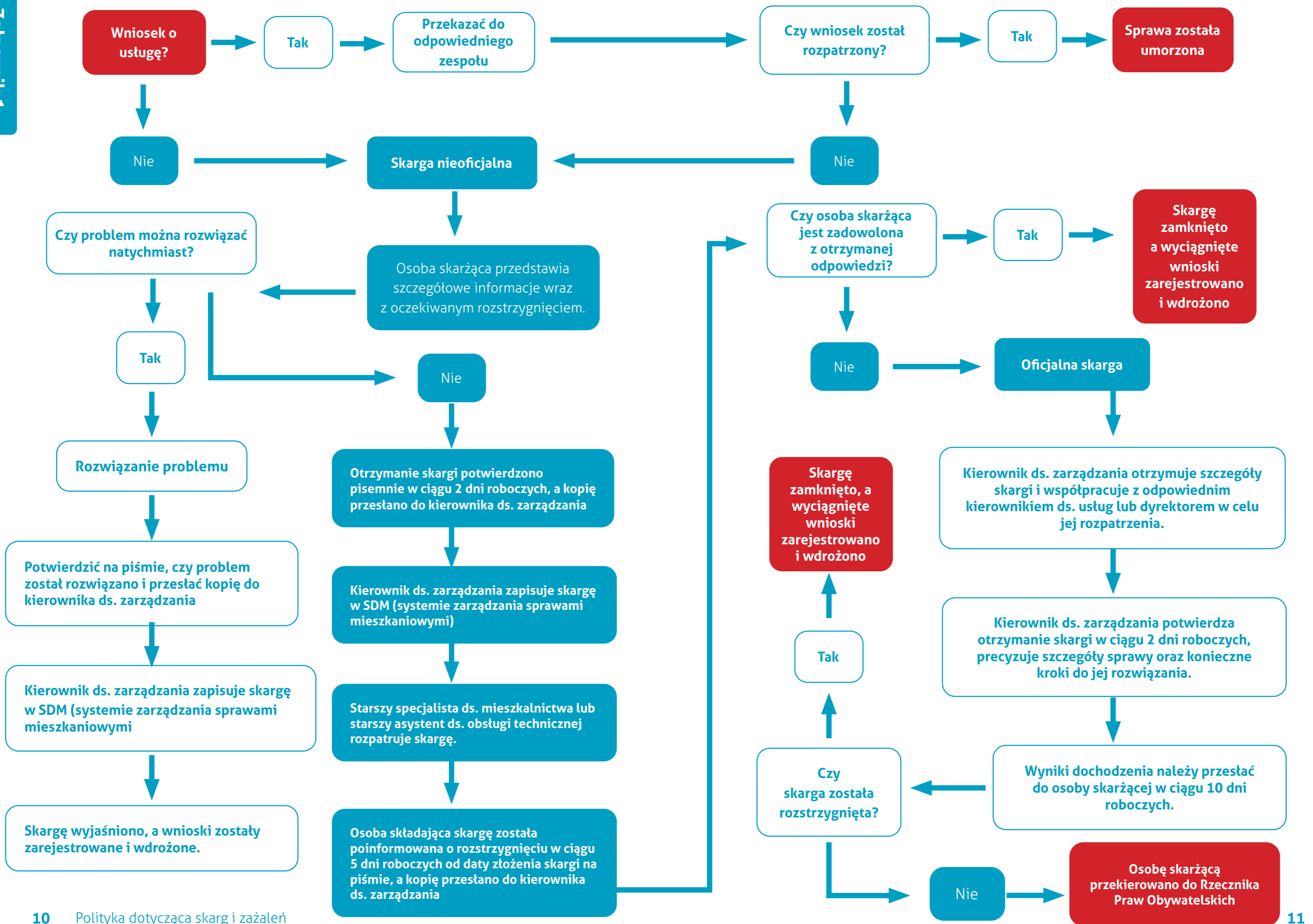
Historia dokumentu			
Data	Wersja nr:	Autor	Opis
28/07/23	2	Kierownik ds. zarządzania i sekretarz spółki	Uproszczone zasady i procedury

## 14. Równouprawnienie i różnorodność

Dla niniejszej polityki przeprowadzono ocenę wpływu na kwestie równouprawnienia, stanowiącą wewnętrzny dokument referencyjny. Ocenę przeprowadzono przy użyciu uzgodnionej metody przyjętej przez stowarzyszenie w celu spełnienia wszystkich wymogów prawnych i dobrych praktyk w zakresie równouprawnienia i różnorodności, a także własnych polityk stowarzyszenia z tym związanych.

## 15. Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO)

15.1 Przeprowadzono ocenę skutków w zakresie ochrony danych, którą uwzględniono w wewnętrznym harmonogramie dokumentów referencyjnych. Ocenę poddano również wzajemnej weryfikacji przez osoby spoza obszaru działania, do którego polityka bezpośrednio się odnosi. Niniejsza polityka zostanie wdrożona zgodnie z odpowiednimi przepisami dotyczącymi ochrony danych i własną polityką ochrony danych stowarzyszenia.



## Formularz skargi/zażalenia

## A:

Nazwisko:	Imię (imiona):	Tytuł: Pan/Pani/Panna, inny - proszę podać:
Adres i kod pocztowy:		
Adres email:		
Numer telefonu kontaktowego:		
Numer telefonu komórkowego:		

**Państwa wymagania:** jeśli nasz zwykły sposób rozpatrywania skarg utrudnia Państwu korzystanie z naszych usług, na przykład jeśli angielski lub walijski nie jest Państwa pierwszym językiem lub konieczne są inne metody komunikacji, prosimy nas o tym poinformować, abyśmy mogli omówić to, w jaki sposób możemy Państwu pomóc.

Osoby, które napotkały problemy, prosimy zazwyczaj o wypełnienie niniejszego formularza. Jeśli niniejszy formularz wypełniono w imieniu innej osoby, należy uzupełnić sekcję B. Należy pamiętać, że przed rozpatrzeniem skargi będziemy musieli sprawdzić, czy posiadacie Państwo upoważnienie do działania w imieniu danej osoby.

## B:

Imię i nazwisko osoby upoważnionej:	
Adres i kod pocztowy:	
Jakie są Państwa relacje z daną osobą:	
Dlaczego składacie Państwo skargę w jej imieniu?	

**C: Informacje na temat Państwa obaw/skargi (w razie potrzeby można kontynuować odpowiedzi na pytania na osobnym arkuszu)..**

- C.1** Nazwa działu/sekcji/usługi, której dotyczy skarga:
- C.2** Państwa zdaniem, co zrobiono źle lub czego nie zrobiono?
- C.3** Prosimy opisać, w jaki sposób osobiście odczuliście Państwo skutki lub zostaliście nimi poszkodowani?
- C.4** Co Państwa zdaniem należy zrobić, aby rozwiązać ten problem?
- C.5** Kiedy po raz pierwszy zauważyli Państwo ten problem?
- C.6** Czy o danym problemie poinformowaliście Państwo już pracowników odpowiedzialnych za realizację usługi? Jeśli tak, prosimy o podanie w skrócie informacji o tym, jak i kiedy tego dokonano.
- C.7** Jeśli minęło więcej niż 6 miesięcy od momentu, gdy po raz pierwszy zauważono problem, prosimy o wyjaśnienie, dlaczego do tej pory nie złożono skargi.

Prosimy o dołączenie do niniejszego formularza dokumentów potwierdzających Państwa obawy/skargę.

Podpis: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Po wypełnieniu formularza prosimy o przesłanie go na adres:

Kierownik ds. zarządzania  
Merthyr Tydfil Housing Association  
11-12 Lower High Street  
Merthyr Tydfil, CF37 8EB

Email: [complaints@mtha.org.uk](mailto:complaints@mtha.org.uk)

