Tai Merthyr
Merthyr Housing

Polityka dotycząca skarg i zażaleń

Spis treści

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

1. Oświadczenie dotyczące polityki

1.1 Wydział mieszkaniowy w Merthyr (Merthyr Housing) zobowiązuje się do skutecznego rozpatrywania wszelkich skarg lub zażaleń dotyczących naszych usług. Naszym celem jest doprecyzowanie wszelkich niewyjaśnionych kwestii. Jeśli to będzie możliwe, postaramy się naprawić wszelkie popełnione przez nas błędy. Dostarczymy wszelkie 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 najemców Merthyr Housing oraz wszystkich osób, w tym młodzieży i dzieci, które skorzystały bądź miały prawo skorzystać z usług Merthyr Housing, a także do osób działających 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 **jest:**	Skargą **nie jest:**
• Wyrażenie niezadowolenia lub obawy. • Sposób komunikacji, pisemny (listownie, e-mailem) lub ustny (rozmowa telefoniczna) bądź za pomocą dowolnej innej metody (w tym mediów społecznościowych). Formularz skargi jest dostępny na naszej stronie internetowej. • Złożenie zawiadomienia przez jednego lub więcej członków społeczeństwa. • Kwestia, która dotyczy czegoś, co Mertyr Housing zrobił bądź czego nie wykonał.	• Informacja na dany temat podana po raz pierwszy. Na przykład zgłoszenie wycieku lub innej usterki. • Odwołanie od „prawidłowo podjętej" decyzji (na przykład, gdy postępowaliśmy zgodnie z naszą polityką i wysłaliśmy użytkownikowi doładowanie, z którym się nie zgadza). • Środek mający na celu zmianę prawodawstwa lub „prawidłowo podjętej" decyzji w ramach danej polityki (na przykład nasza polityka czynszowa).

• Kwestia odnosząca się do standardu świadczonych usług. • Kwestia, która wymaga odpowiedzi. • Kwestia dotycząca Merthyr Housing, osób działających w naszym imieniu lub partnerstwa, w którym bierzemy udział.	• Środek służący grupom/organizacjom lobbingowym do promowania określonej sprawy (na przykład grupa, która sprzeciwia się budowie nowych domów na danym obszarze).

6. Kiedy należy stosować niniejszą politykę?

6.2 Niniejsze zasady nie mają zastosowania, jeśli kontaktują się Państwo po raz pierwszy w sprawie usługi (np. zgłaszając wadliwy kran, prosząc o ustalenie terminu spotkania itp.). Musimy mieć możliwość udzielenia odpowiedzi na Państwa prośbę. Z niniejszej polityki można skorzystać po złożeniu wniosku i uzyskaniu odpowiedzi, która nie jest dla Państwa 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

6.5 Nie można skorzystać z niniejszej polityki, jeśli kwestia, 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 ds. Usług Publicznych w Walii (dane kontaktowe znajdują się w ustępie 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.

6.8 Jeśli uważają Państwo, że naruszyliśmy przepisy dotyczące ochrony danych w związku ze sposobem, w jaki przetwarzaliśmy Państwa dane osobowe (lub dane osobowe osoby, w imieniu której Państwo działają), można skorzystać z zapisów niniejszej polityki. Na przykład jeśli chodzi o sposób, w jaki odpowiedzieliśmy na Państwa wniosek o dostęp do danych, zastosowane środki bezpieczeństwa związane z przechowywaniem Państwa danych bądź metody ich gromadzenia i/lub przetwarzania.

6.9 Niniejsza polityka obejmuje również skargi dotyczące zasad zastosowania przez nas programu języka walijskiego. Na przykład brak możliwości posługiwania się językiem walijskim podczas korzystania z usług lub

niezadowolenie z tego, w jaki sposób uwzględniliśmy ten język przy podejmowaniu decyzji.

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 jaka jest tego przyczyna; na następnym etapie można starać 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
- Skorzystać z formularza do składania skarg znajdującego się w załączniku 2 lub na naszej stronie internetowej www.mtha.org.uk
- Poprosić naszych pracowników o udostępnienie formularza do składania skarg
- Pisemnie do urzędnika ds. skarg na adres:
  Merthyr Housing, 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 o czasu jego pojawienia się. Jeśli ten termin już upłynął, 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 właściwy kierownik ds. usług. Skargi bardziej złożone 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 skargę zbada dowody w sprawie. Mogą to być notatki ze sprawy, pisma, wiadomości e-mail, 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, zamiast dochodzenia zaoferujemy jej świadczenie.

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 przedłuży się i podamy termin udzielenia odpowiedzi. Będziemy Państwa regularnie informować o postępach w dochodzeniu.

7.3.6 Jeśli Państwa skarga dotyczy sposobu, w jaki przetwarzaliśmy dane osobowe (Państwa lub osoby, w imieniu której Państwo działają), dołożymy wszelkich starań, aby udzielić odpowiedzi w ciągu 10 dni roboczych. Mogą jednak wystąpić sytuacje, w których udzielenie odpowiedzi na Państwa skargę zajmie nam 30 dni kalendarzowych.

7.4 Naszą procedurę przedstawiono w formie graficznej w załączniku 1.

8. Wynik dochodzenia

8.1 Jeśli skarga zostanie formalnie rozpatrzona, poinformujemy o wynikach dochodzenia w wybrany przez Państwa sposób. Taka informacja może na przykład zostać przesłana w formie pisemnej lub 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, 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 byliby 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 Jeśli Państwa skarga dotyczy sposobu, w jaki przetwarzaliśmy dane, i zostanie uznana za zasadną, wyjaśnimy, w jaki sposób ją rozpatrzyliśmy oraz jakie działania w związku z tym zostały podjęte. Jeśli Państwa skarga zostanie odrzucona, wyjaśnimy, w jaki sposób doszliśmy do takiego wniosku.

8.4 Zawsze staramy się przeprosić, jeśli popełnimy błąd.

9. Rzecznik Praw Obywatelskich

9.1 Jeśli nie będziemy w stanie rozpatrzyć skargi pozytywnie, wówczas macie Państwo możliwość złożenia skargi do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Usług Publicznych w Walii. Rzecznik Praw Obywatelskich jest podmiotem niezależnym od wszystkich organów rządowych, który może rozpatrzyć skargę, jeśli uważacie Państwo, że:

- Zostaliście potraktowani niesprawiedliwie lub otrzymaliście złą usługę na skutek błędu ze strony Merthyr Housing.
- Ponieśliście osobistą szkodę w wyniku nieotrzymania usługi lub zostaliście potraktowani w sposób niesprawiedliwy

9.2 Rzecznik Praw Obywatelskich oczekuje, że wszelkie obawy zostaną początkowo zgłoszone do nas, abyśmy mieli okazję jako pierwsi spróbować rozwiązać dany problem. Z Rzecznikiem można skontaktować się:

Telefonicznie na numer: 0845 601 0987
Pocztą e-mail na adres: ask@ombudsman-wales.org.uk
Strona internetowa: www.ombudsman-wales.org.uk
Pisemnie na adres: Public Services Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

9.3 W każdej chwili mogą Państwo złożyć skargę do Biura Komisarza ds. Informacji (Information Commissioner's Office), w tym również w przypadku, gdy nie są Państwo zadowoleni z naszej odpowiedzi na złożoną skargę.

Telefonicznie na numer: 0303 123 1113
Strona internetowa: Skontaktuj się z nami – strona publiczna | ICO

9.4 Jeśli nie jesteście Państwo zadowoleni ze sposobu, w jaki rozpatrzyliśmy Państwa skargę dotyczącą języka walijskiego, można złożyć skargę do biura Komisarza ds. Języka Walijskiego.

Telefonicznie na numer: 0345 603 3221
Pocztą e-mail na adres: post@cyg-wlc.cymru
Strona internetowa: Formularz skargi/zażalenia
Pisemnie na adres: Welsh Language Commissioner's Office
Unit 2, Block C, Victoria Dock, Caernarfon, LL55 1TH

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. Mogą Państwo 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 (**telefon: 080880 23456; SMS: 84001 www.meiccymru.org**). Alternatywnie można skontaktować się z urzędem Komisarza ds. Dzieci w Walii:

Telefonicznie: 01792 765600
Pocztą email: 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 jej złożenie 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 również 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 powyższą politykę zastosować.

12. Źródła

Powiązane dokumenty zewnętrzne	
Odnośnik	
Ustawa o danych (wykorzystanie i dostęp)	Standardy języka walijskiego

Powiązane dokumenty wewnętrzne
Polityka ds. ochrony danych
Program języka walijskiego

13. Kontrola dokumentu

Informacje na temat dokumentu	
Właściciel biznesu:	Kierownik ds. zarządzania i sekretarz spółki
Wersja nr:	3
Data wejścia w życie:	czerwiec 2026 r.
Data przeglądu:	czerwiec 2029 r.

Wersja niekontrolowana, jeśli została wydrukowana lub wysłana pocztą elektroniczną. Jeśli niniejszy dokument przeglądany jest z dysku osobistego, za pośrednictwem poczty e-mail lub w formie papierowej, jego wersja mogła nie zostać 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
29/05/2026	3	Kierownik ds. zarządzania i sekretarz spółki	Przegląd trzyletni oraz wynikające z DUAA prawo do złożenia skargi

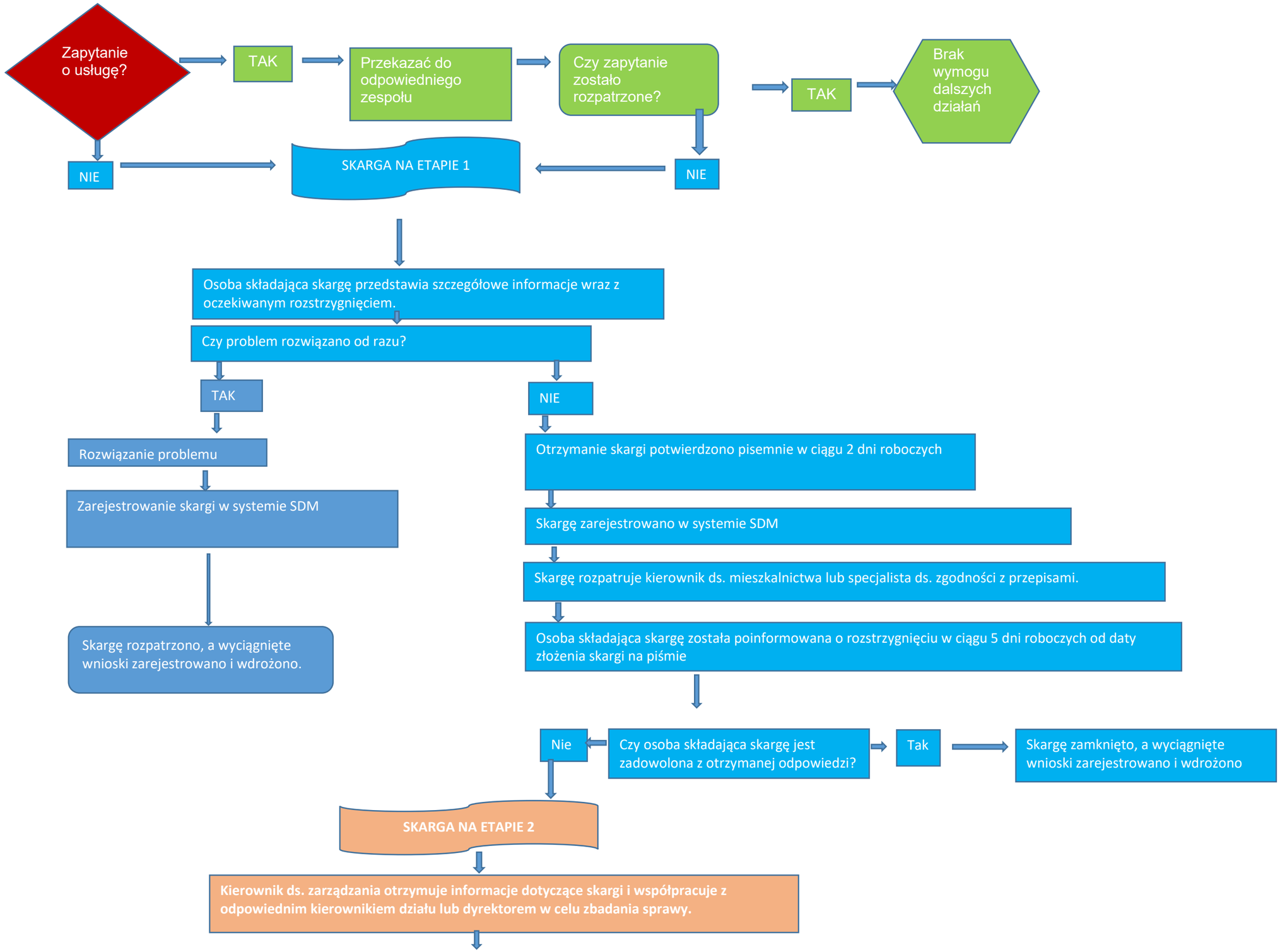
14. Równouprawnienie i różnorodność

14.1 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.

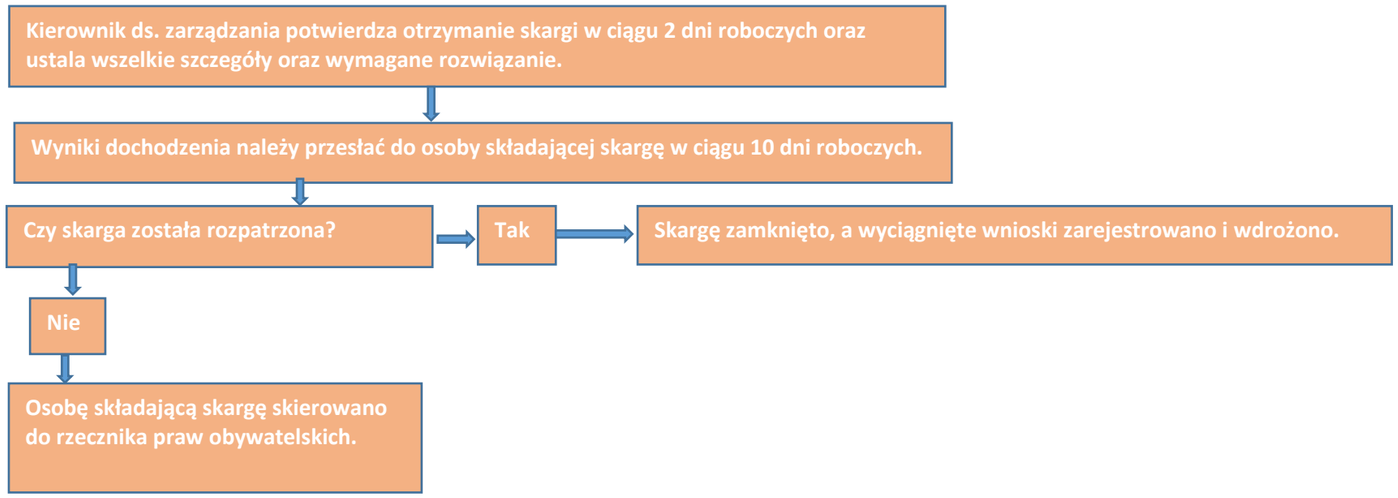
15. Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO)

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.

ZAŁĄCZNIK 1


Zapytanie o usługę?
TAK
Przekazać do odpowiedniego zespołu
Czy zapytanie zostało rozpatrzone?
TAK
Brak wymogu dalszych działań
NIE
SKARGA NA ETAPIE 1
NIE
Osoba składająca skargę przedstawia szczegółowe informacje wraz z oczekiwanym rozstrzygnięciem.
Czy problem rozwiązano od razu?
TAK
NIE
Rozwiązanie problemu
Zarejestrowanie skargi w systemie SDM
Skargę rozpatrzono, a wyciągnięte wnioski zarejestrowano i wdrożono.
Otrzymanie skargi potwierdzono pisemnie w ciągu 2 dni roboczych
Skargę zarejestrowano w systemie SDM
Skargę rozpatruje kierownik ds. mieszkalnictwa lub specjalista ds. zgodności z przepisami.
Osoba składająca skargę została poinformowana o rozstrzygnięciu w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia skargi na piśmie
Nie
Czy osoba składająca skargę jest zadowolona z otrzymanej odpowiedzi?
Tak
Skargę zamknięto, a wyciągnięte wnioski zarejestrowano i wdrożono
SKARGA NA ETAPIE 2
Kierownik ds. zarządzania otrzymuje informacje dotyczące skargi i współpracuje z odpowiednim kierownikiem działu lub dyrektorem w celu zbadania sprawy.

ZAŁĄCZNIK 1


Kierownik ds. zarządzania potwierdza otrzymanie skargi w ciągu 2 dni roboczych oraz ustala wszelkie szczegóły oraz wymagane rozwiązanie.
Wyniki dochodzenia należy przesłać do osoby składającej skargę w ciągu 10 dni roboczych.
Czy skarga została rozpatrzona?
Tak
Skargę zamknięto, a wyciągnięte wnioski zarejestrowano i wdrożono.
Nie
Osobę składającą skargę skierowano do rzecznika praw obywatelskich.

ZAŁĄCZNIK 2

Formularz
skargi/zażalenia

A: Dane kontaktowe

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

Proszę określić, którą z powyższych metod możemy się z Państwem skontaktować w razie potrzeby:

_____

Państwa wymagania: jeśli nasz zwykły sposób rozpatrywania skarg utrudnia Państwu korzystanie z 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. Jeżeli 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:	
Jaka jest Państwa relacja z daną osobą:	
Dlaczego składacie Państwo skargę w jej imieniu?	

ZAŁĄCZNIK 2

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 Co Państwa zdaniem zrobiono źle lub czego nie zrobiono?

C.3 Proszę opisać, w jaki sposób osobiście odczuliście Państwo skutki lub jakiej doznaliście szkody?

C.4 Co Państwa zdaniem należy zrobić, aby rozwiązać 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 Jeżeli 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