

Spis treści

1.	WSTĘP	2
2.	KIEDY KORZYSTAĆ Z NINIEJSZEJ POLITYKI	2
3.	CZY ZWRACAŁ(A) SIĘ JUŻ PAN/PANI DO NAS?	2
4.	NIEFORMALNE ZAŁATWIENIE SPRAWY	2
5.	W JAKI SPOSÓB PRZEPROWADZIĆ PEŁNĄ PROCEDURĘ ZGŁASZANIA ZASTRZEŻENIA LUB ZAŻALENIA.....	2
6.	ROZPATRZENIE PANA/PANI ZAŻALENIA.....	3
7.	A CO W SYTUACJI, KIEDY SPRAWA DOTYCZY WIĘCEJ NIŻ JEDNEGO PODMIOTU?.....	3
8.	DOCHODZENIE.....	4
9.	REZULTATY	4
10.	NAPRAWIANIE BŁĘDÓW	5
11.	RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH	5
12.	NAUKA NA BŁĘDACH.....	6
13.	A CO JEŚLI BĘDĘ POTRZEBOWAĆ POMOCY?.....	6
14.	CZEGO OCZEKUJEMY OD PANA/PANI	6
15.	FORMULARZ ZAŻALENIA	7

1. WSTĘP

W Coastal Housing Group zależy nam na sprawnym rozpatrywaniu wszelkich zastrzeżeń i zażeń klientów w związku z naszymi usługami. Będziemy starać się wyjaśnić wszelkie kwestie, które mogą budzić wątpliwości klientów. Będziemy dążyć do naprawienia wszystkich błędów, które mogliśmy popełnić. Dostarczymy każdą usługę, która Państwu przysługuje, a której nie udało nam się wcześniej dostarczyć. Jeśli zrobimy coś źle, przepraszamy za błąd i jeśli to będzie możliwe, postaramy się go naprawić. Pragniemy także uczyć się na błędach i wykorzystywać uzyskiwane informacje do poprawy świadczonych przez nas usług.

2. KIEDY KORZYSTAĆ Z NINIEJSZEJ POLITYKI

Gdy zgłoszą nam Państwo swoje zastrzeżenia lub zażalenie, zwykle odpowiemy w sposób opisany poniżej. W niektórych przypadkach mogą mieć jednak Państwo statutowe prawo do złożenia odwołania i wtedy nie będziemy badać Państwa zażalenia, a raczej wyjaśnimy, w jaki sposób składać odwołanie. Czasami Państwa wątpliwości mogą budzić sprawy od nas niezależne (na przykład decyzje, czy lokalny urząd przyzna Państwu jedną z naszych nieruchomości, niektóre kwestie dotyczące planowania itp.), naszą rolą będzie wtedy udzielenie Państwu rady, jak zgłosić zastrzeżenia.

Niniejsza polityka nie obowiązuje także wtedy, gdy sprawa dotyczy prawa do informacji i ochrony danych. W takiej sytuacji należy kontaktować się z wyznaczonym przez wspólnoty inspektorem ds. danych.

3. CZY ZWRACAŁ(A) SIĘ JUŻ PAN/PANI DO NAS?

Jeśli zwraca się Pan/Pani do nas po raz pierwszy (np. zgłasza wadliwie działające latarnie uliczne, prosi o spotkanie itp.), to niniejsza polityka nie obowiązuje. Prosimy najpierw dać nam szansę zareagować na Pana/Pani wniosek. Jeśli wnioskuje Pan/Pani o wykonanie usługi, a potem nie będzie zadowolony(-a) z naszych działań, będzie Pan/Pani mógł/mogła zgłosić swoje zażalenie w opisany poniżej sposób.

4. NIEFORMALNE ZAŁATWIENIE SPRAWY

Uważamy, że jeśli to możliwe, najlepiej jest od razu wziąć się do rzeczy, a nie odkładać rozwiązania problemów na później. Jeśli ma Pan/Pani zastrzeżenia, prosimy zgłosić je osobie, która wykonywała usługę. Osoba ta spróbuje niezwłocznie rozwiązać problem. Jeśli ze zgłoszonego przez Pana/Panią problemu można wyciągnąć jakieś wnioski, członek zespołu zwróci na nie Pana/Pani uwagę. Jeśli członek zespołu nie będzie potrafił pomóc, wyjaśni dlaczego, a wtedy Pan/Pani będzie mógł poprosić o wszczęcie formalnego dochodzenia.

5. W JAKI SPOSÓB PRZEPROWADZIĆ PEŁNĄ PROCEDURĘ ZGŁASZANIA ZASTRZEŻENIA LUB ZAŻALENIA

Może Pan/Pani zgłosić swoje zażalenie w dowolny z poniższych sposobów.

- Może Pan/Pani porozmawiać z dowolnym członkiem zespołu. Może Pan/Pani powiedzieć, że chce Pan/Pani, abyśmy zajęli się Pana/Pani zażaleniem w sposób formalny.
- Jeśli Pan/Pani woli, może Pan/Pani zgłosić zażalenie także przez Live Chat oraz/lub inne kanały społecznościowe. Jeśli Pana/Pani wiadomość jest opatrzona nagłówkiem „Reklamacja”, na pewno przekazemy ją do naszego Zespołu Obsługi Klientów.
- Może Pan/Pani poprosić o kopię formularza skargi.
- Proszę skontaktować się z naszym Zespołem Obsługi Klienta pod numerem 01792 479200.

- Można też użyć formularza dostępnego na naszej stronie internetowej www.coastalha.co.uk
- Nasz adres e-mail to ask@coastalha.co.uk
- Może Pan/Pani do nas wysłać list na adres: Complaints & Concerns, Coastal Housing Group, 3rd Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.

Staramy się, aby formularze zastrzeżeń i zażaleń były dostępne we wszystkich naszych punktach usługowych i przestrzeniach publicznych. Będziemy się także starać, aby formularze mieli także wszyscy nasi dozorczy.

Kopie polityki i formularza zażalenia są dostępne w językach:

- walijskim
- polskim
- mandaryńskim
- bengalskim

Jeśli zajdzie taka potrzeba, polityka i odpowiednie formularze zostaną przetłumaczone także na inne języki.

Dla osób z niepełnosprawnościami zostaną zastosowane odpowiednie ułatwienia. Będą one na przykład polegać na wydrukowaniu tekstu polityki i powiązanych z nią formularzy dużym drukiem lub w formie audio.

6. ROZPATRZENIE PANA/PANI ZAŻALENIA

- W ciągu 5 dni roboczych potwierdzimy formalnie zgłoszony przez Pana/Panią problem i poinformujemy, w jaki sposób będziemy zajmować się sprawą.
- Zapytamy Pana/Panią o preferowany sposób komunikacji z nami i dowiemy się, czy ma Pan/Pani jakiegokolwiek szczególne potrzeby - na przykład, czy jest Pan/Pani osobą niepełnosprawną.
- Rozpatrzymy Pana/Pani zastrzeżenie w sposób otwarty i szczerzy.
- Zadbamy, aby zgłoszenie przez Pana/Pani zastrzeżenia lub zażalenia nie odbiło się na przyszłych kontaktach z nami.

Z reguły rozpatrzymy Pana/Pani zastrzeżenia, jeśli zgłosi nam je Pan/Pani w ciągu 6 miesięcy, ponieważ uważamy, że lepiej jest rozpatrywać zażalenie, kiedy wszyscy mają je jeszcze świeżo w pamięci.

Wyjątkowo możemy rozpatrzyć zażalenia zgłaszane nam w późniejszym czasie. W takich przypadkach należy jednak podać ważne powody, dlaczego zażalenie nie zostało zgłoszone wcześniej, a my będziemy musieli uzyskać wystarczająco dużo informacji o sprawie, aby właściwie ją rozpatrzyć. (W żadnym razie, niezależnie od okoliczności, nie będziemy zajmować się zażaleniami, które zostały zgłoszone więcej niż 3 lata od daty zdarzenia).

Jeśli zgłasza Pan/Pani zażalenie w imieniu innej osoby, będziemy potrzebować zgody na omówienie go z Panem/Panią.

7. A CO W SYTUACJI, KIEDY SPRAWA DOTYCZY WIĘCEJ NIŻ JEDNEGO PODMIOTU?

Jeśli Pana/Pani zażalenie dotyczy więcej niż jednego podmiotu (np. więcej niż jednej wspólnoty mieszkaniowej, wykonawców napraw, lokalnego urzędu, prywatnych wynajmujących itp.), zwykle wspólnie z tymi podmiotami ustalamy, kto będzie prowadzić sprawę Pana/Pani zażalenia. Zostanie Panu/Pani następnie podane nazwisko osoby odpowiedzialnej za komunikację z Panem/Panią w

czasie rozpatrywania przez nas zażalenia.

Jeśli zażalenie dotyczy podmiotu pracującego w naszym imieniu (np. wykonawcy robót) lub innego lokatora/najemcy itp., może Pan/Pani najpierw zgłosić nieformalnie zastrzeżenia bezpośrednio do tego podmiotu. Jeśli postanowi Pan/Pani jednak zgłosić swoje zastrzeżenia lub skargę formalnie, rozpatrzymy tę sprawę i udzielimy Panu/Pani odpowiedzi.

8. DOCHODZENIE

Poinformujemy Pana/Panią, kogo poprosiliśmy o rozpatrzenie Pana/Pani zastrzeżenia lub zażalenia. Jeśli Pana/Pani sprawa będzie nieskomplikowana, prawdopodobnie zlecimy jej zbadanie, a następnie poprosimy pracownika ośrodka o udzielenie Panu/Pani odpowiedzi. W poważniejszych przypadkach możemy zwrócić się do osoby z innej organizacji lub, w niektórych przypadkach, do niezależnego specjalisty.

Przedstawimy Panu/Pani nasze rozumienie Pana/Pani zażalenia i poprosimy o potwierdzenie poprawności naszej interpretacji. Zapytamy także, na jaki rezultat Pan/Pani liczy. Osoba badająca Pana/Pani zażalenie będzie zapewne chciała zapoznać się z przechowywaną przez nas dokumentacją związaną z tym zażaleniem. Jeśli nie chce Pan/Pani, aby do tego doszło, należy nam o tym powiedzieć. Postaramy się znaleźć rozwiązanie, które umożliwi specjalistom dokładne zbadanie sprawy, a przy tym pozwoli na uwzględnienie obaw osób składających zażalenie.

Jeśli będzie istniało proste rozwiązanie Pana/Pani problemu, możemy zapytać, czy jest Pan/Pani skłonny(-a) je zaakceptować. Na przykład, jeśli poprosił(a) Pan/Pani o wykonanie jakiejś usługi, a my na pierwszy rzut oka stwierdzimy, że powinna ona być zostać wykonana, proponujemy Panu/Pani wykonanie tej usługi zamiast badać sprawę i sporządzać raport.

Będziemy starać się rozwiązywać problemy możliwie jak najszybciej i spodziewamy się, że w ogromnej większości przypadków uda nam się znaleźć rozwiązanie w ciągu jednego miesiąca. Jeśli Pana/Pani zażalenie będzie bardziej skomplikowane:

- poinformujemy Pana/Panią w powyższym terminie, dlaczego naszym zdaniem zbadanie danej sprawy może zająć więcej czasu,
- poinformujemy Pana/Panią, ile czasu może zająć rozwiązanie problemu,
- poinformujemy Pana/Panią, co przyniosło dochodzenie oraz
- będziemy regularnie Pana/Panią informować o postępach w sprawie, a także poinformujemy, czy jakiegokolwiek nowe okoliczności mogą wpłynąć na zmianę naszej pierwotnej oceny.

Osoba badająca Pana/Pani zastrzeżenia będzie w pierwszej kolejności starała się ustalić fakty. Zakres dochodzenia będzie zależeć od stopnia złożoności i ważności zgłoszonych problemów. W złożonych przypadkach opracujemy plan dochodzenia.

W niektórych przypadkach możemy poprosić Pana/Panią o spotkanie w celu przedyskutowania Pana/Pani zastrzeżeń. Czasami możemy zaproponować mediację lub inną metodę rozwiązywania sporów.

Rozpatrzymy materiał dowodowy. Materiał ten tworzą dokumentacja, notatki z rozmów, pisma, wiadomości e-mail i wszystko, co może być istotne dla Pana/Pani sprawy. Jeśli to będzie konieczne, porozmawiamy z członkami personelu i innymi zainteresowanymi osobami i przyjrzymy się zasadom naszej polityki oraz wszelkim uprawnieniom i wytycznym.

9. REZULTATY

Gdy przyjmimy Pana/Pani zażalenie, powiadomimy Pana/Panią o naszych ustaleniach, korzystając z preferowanego przez Pana/Panią sposobu komunikacji. Może to być list, wiadomość e-mail lub osobista rozmowa. W razie konieczności sporządzimy dłuższy raport. Wyjaśnimy, w jaki sposób i dlaczego wyciągnęliśmy nasze wnioski.

Jeśli stwierdzimy, że zrobiliśmy coś źle, poinformujemy Pana/Panią, co i dlaczego tak się stało. Wyjaśnimy, jaki wpływ miał na Pana/Panią nasz błąd.

Jeśli stwierdzimy, że w naszych systemach lub sposobach działania tkwi błąd, poinformujemy Pana/Panią, na czym on polega i jakie zmiany planujemy wprowadzić, aby uniknąć go w przyszłości.

Jeśli zrobimy błąd, przeprosimy za niego.

10. NAPRAWIANIE BŁĘDÓW

Jeśli nie dostarczyliśmy usługi, która powinna zostać wykonana, postaramy się wykonać ją teraz, jeśli to możliwe. Jeśli zrobiliśmy coś niedobrze, postaramy się to zrobić właściwie. Jeśli z powodu naszego błędu poniósł Pan/poniosła Pani straty, postaramy się je naprawić w taki sposób, aby przywrócić sytuację, w jakiej był(a)by Pan/Pani, gdybyśmy tego błędu nie popełnili.

Jeśli będzie musiał(a) Pan/Pani zapłacić z własnej kieszeni za usługę, która powinna była zostać wykonana przez nas, postaramy się pokryć poniesione przez Pana/Panią wydatki.

Jeśli nie będzie Pan/Pani zadowolony(-a) z wyników naszego dochodzenia, może Pan/Pani poprosić dyrektora odpowiedniego działu we współpracy o zapoznanie się z Pana/Pani zażaleniem, zanim sprawa zostanie przekazana do rzecznika. Takie wnioski należy składać do Zespołu Obsługi Klientów. Będzie Pan/Pani później na bieżąco informowany(-a) o procedurze rozpatrywania Pana/Pani zażalenia.

11. RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Jeśli nie uda nam się rozwiązać sprawy Pana/Pani zażalenia, może Pan/Pani wnieść skargę do Rzecznika Praw Obywatelskich w Walii. Rzecznik jest niezależny od jakichkolwiek instytucji rządowych i może zapoznać się z Pana/Pani zażaleniem, jeśli uważa Pan/Pani, że Pan/Pani osobiście lub osoba, w imieniu której składał Pan/Pani zażalenie:

- został(a) potraktowany(-a) niesprawiedliwie lub świadczona usługa była niezadowolająca z powodu błędu usługodawcy,
- poniósł/poniosła osobiste straty w wyniku wadliwej usługi lub został(a) potraktowany(-a) niesprawiedliwie.

Rzecznik oczekuje, że w pierwszej kolejności zwróci Pan/Pani naszą uwagę na swoje zastrzeżenia i da nam szansę naprawienia błędów. Z Rzecznikiem można kontaktować się:

telefonicznie: 0845 601 0987
przez pocztę e-mail: ask@ombudsman-wales.org.uk
przez stronę internetową: www.ombudsman-wales.org.uk
pisząc na adres: Public Services Ombudsman for Wales, 1 Ffordd Yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

Istnieją też inne organizacje rozpatrujące zażalenia. Na przykład Welsh Language Commissioner w sprawach usług w języku walijskim. Możemy udzielić Państwu informacji o takich organizacjach.

12. NAUKA NA BŁĘDACH

Traktujemy zastrzeżenia i zażalenia poważnie i staramy się uczyć na popełnianych przez nas błędach.

Kierownicy zespołów mieszkaniowego i remontowego analizują comiesięczne podsumowanie wszystkich zażaleń w celu zapewnienia przestrzegania terminów. Niezwłocznie wyciągane są wnioski i podejmowane odpowiednie działania. Kierownictwo najwyższego szczebla analizuje kwartalne podsumowania zażaleń, a także opisy wszystkich poważnych zażaleń. Nasz zarząd co roku sprawdza także nasze odpowiedzi na zażalenia.

Jeśli zachodzi potrzeba zmiany, opracowujemy plan działania, określający co należy zrobić, kto to zrobi i do kiedy planujemy podjąć stosowne kroki. Poinformujemy Pana/Panią, gdy wprowadzimy obiecane zmiany.

13. A CO JEŚLI BĘDĘ POTRZEBOWAĆ POMOCY?

Nasz personel postara się pomóc w przekazywaniu informacji na temat Pana/Pani zastrzeżeń. Jeśli będzie Pan/Pani potrzebować dodatkowej pomocy, spróbujemy skontaktować Pana/Panią z osobą, która będzie w stanie udzielić pomocy. Może Pan/Pani skontaktować się np. z Cymru Shelter, swoim posłem do parlamentu czy członkiem Walijskiego Zgromadzenia Narodowego, niezależnym prawnikiem itp., który będzie mógł udzielić Panu/Pani pomocy.

Może Pan/Pani zapoznać się z listą członków Walijskiego Zgromadzenia Narodowego tutaj:

www.senedd.assembly.wales

Spis posłów do Parlamentu zamieszczono tutaj: www.parliament.uk

Informacje kontaktowe Shelter Cymru są tutaj: www.sheltercymru.org.uk

Również osoby w wieku poniżej 18 lat mogą korzystać z niniejszej polityki dotyczącej zastrzeżeń i zażaleń. Osoby niepełnoletnie mogą uzyskać pomoc, rozmawiając z pracownikiem infolinii Meic (nr tel. 080880 23456, www.meiccymru.org) lub kontaktując się z Komisarzem ds. Dzieci w Walii. Dane kontaktowe:

Bezpłatny nr telefonu: 0808 801 1000

Nr telefonu: 01792 765600

E-mail: post@childcomwales.org.uk

Strona internetowa: www.childcomwales.org.uk

Adres do korespondencji: South Wales Office: Oystermouth House, Phoenix Way Llansamlet Swansea SA7 9FS

14. CZEGO OCZEKUJEMY OD PANA/PANI

W sytuacji niebezpiecznej lub w przypadku napotkania problemów niektóre osoby mogą zachowywać się inaczej niż zwykle. Niebezpieczne lub stresujące sytuacje mogą skłaniać do zgłaszania zastrzeżeń lub zażaleń. Nie uważamy czyjegós zachowania się za niedopuszczalne tylko dlatego, że ten ktoś stara się wywierać nacisk i jest zdeterminowany.

Uważamy, że wszystkie zażalenia zasługują na wysłuchanie, próbę zrozumienia i szacunek. Uważamy jednak, że naszemu personelowi przysługują takie same prawa. Oczekujemy zatem, że w kontaktach z nami będzie Pan/Pani zachowywać się grzecznie i kulturalnie. Nie będziemy tolerować agresywnego i obraźliwego zachowania, nieuzasadnionych żądań ani bezpodstawnego uporu. Stosujemy odrębną politykę postępowania w sytuacjach, w których czyjeś postępowanie staje się nie do przyjęcia.

15. FORMULARZ ZAŻALENIA

A: Dane osobowe

Nazwisko	Imię (Imiona)	Tytuł: Pan, Pani, inny (jeśli inny, prosimy podać)
----------	---------------	--

Adres i kod pocztowy:	
Adres e-mail:	
Nr telefonu kontaktowego w ciągu dnia:	
Numer telefonu komórkowego:	

Proszę podać preferowane sposoby kontaktu z Panem/Panią:

Pana/Pani potrzeby: jeśli nasz zwykły sposób postępowania z zażaleniami utrudnia Panu/Pani korzystanie z naszych usług, na przykład jeśli Pana/Pani językiem ojczystym nie jest angielski lub jeśli potrzebuje Pan/Pani szczególnego postępowania w kontaktach z nami, prosimy nam o tym powiedzieć, będziemy mogli wtedy przedyskutować, w jaki sposób moglibyśmy Panu/Pani pomóc.

Niniejszy formularz powinna zwykle wypełnić osoba poszkodowana. Jeśli wypełnia Pan/Pani formularz w imieniu innej osoby, prosimy wypełnić część B. Prosimy pamiętać, że przed rozpoczęciem rozpatrywania zażalenia, będziemy musieli upewnić się, że ma Pan/Pani upoważnienie do występowania w imieniu tej osoby.

B: Składanie zażalenia w imieniu innej osoby: dane tej osoby

Jej imię i nazwisko	
Adres i kod pocztowy:	
Co Pana/Panią łączy z tą osobą?	
Dlaczego występuje Pan/Pani z zażaleniem w imieniu tej osoby?	

C: Informacje o Pana/Pani zastrzeżeniach / zażaleniu

(W razie potrzeby prosimy kontynuować odpowiedzi na poniższe pytania na dodatkowej kartce/kartkach).

C1 Proszę podać nazwę instytucji, której dotyczy zażalenie (jeśli Pan/Pani ją zna)

C2 Co według Pana/Pani zrobiono źle/czego nie zrobiono i kiedy to było?

C3 Prosimy opisać, w jaki sposób Pan/Pani osobiście ucierpiało lub jaki miało to na Pana/Panią wpływ?

C4 Co Pana/Pani zdaniem należałoby zrobić, aby naprawić tę sytuację?

C5 Czy zgłosił(a) już Pan/Pani swoje zastrzeżenia do odpowiedzialnych za tę usługę pracowników ds. obsługi klientów? Jeśli tak, prosimy krótko opisać w jaki sposób i kiedy Pan/Pani to zrobił(a)?

C6 Jeśli minęło więcej niż 6 miesięcy od momentu stwierdzenia przez Pana/Panią problemu, prosimy podać powód, dlaczego nie złożył(a) Pan/Pani zażalenia wcześniej.

JEŚLI MA PAN/PANI JAKIEKOLWIEK DOKUMENTY NA POPARCIE SWOJEGO ZAŻALENIA, PROSIMY DOŁĄCZYĆ JE DO SWOJEGO FORMULARZA.

Podpis.....

Data.....

Po wypełnieniu formularza prosimy odesłać go na adres:

Complaints, Customer Service Team, Coastal Housing Group, 3rd Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.