

## Spis treści

1. WSTĘP.....	2
2. KIEDY KORZYSTAĆ Z NINIEJSZEGO REGULAMINU .....	2
3. WNIOSKOWANIE O WYŚWIADCZENIE USŁUGI .....	2
4. NIEFORMALNE ZAŁATWIENIE SPRAWY.....	2
5. W JAKI SPOSÓB PRZEPROWADZIĆ PEŁNĄ PROCEDURĘ ZGŁASZANIA ZASTRZEŻENIA LUB SKARGI.....	3
6. ROZPATRZENIE PANA/PANI ZAŻALENIA.....	3
7. A CO W SYTUACJI, KIEDY SPRAWA DOTYCZY WIĘCEJ NIŻ JEDNEGO PODMIOTU? .....	4
8. DOCHODZENIE .....	4
9. REZULTATY.....	5
10. NAPRAWIANIE BŁĘDÓW .....	5
11. RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH .....	6
12. NAUKA NA BŁĘDACH .....	6
13. GDZIE ZWRACAĆ SIĘ O POMOC? .....	7
14. CZEGO OD PANA/PANI OCZEKUJEMY .....	8
15. DODATEK A – FORMULARZ SKARGI / ZASTRZEŻENIA.....	9

## **1. WSTĘP**

W Coastal Housing Group zależy nam na sprawnym rozpatrywaniu wszelkich zastrzeżeń i skarg klientów wynikających ze świadczonych przez nas usług. Będziemy starać się wyjaśnić wszelkie kwestie, które mogą budzić wątpliwości klientów. Będziemy dążyć do naprawienia wszystkich błędów, które mogliśmy popełnić. Zrealizujemy każdą usługę, która Państwu przysługuje, a której nie udało nam się wcześniej zrealizować. Jeśli zrobimy coś źle, przeprósimy za błąd i w miarę możliwości postaramy się go naprawić. Pragniemy także uczyć się na błędach i wykorzystywać uzyskiwane informacje do poprawy świadczonych przez nas usług.

## **2. KIEDY KORZYSTAĆ Z NINIEJSZEGO REGULAMINU**

Gdy zgłaszają nam Państwo swoje zastrzeżenia lub skargi, zwykle postępujemy tak, jak opisano poniżej. Jednak w niektórych sytuacjach może Państwu przysługiwać ustawowe prawo do odwołania, w takich przypadkach zamiast badać zastrzeżenia, wyjaśniamy, jak można się odwołać.

Czasami Państwa wątpliwości mogą budzić sprawy od nas niezależne (na przykład decyzje, czy władze lokalne przyznają Państwu jedną z naszych nieruchomości, pewne kwestie dotyczące planowania itp.), naszą rolą będzie wtedy udzielenie porady na temat sposobu zgłaszania swoich zastrzeżeń.

Niniejszy regulamin nie ma zastosowania do kwestii dostępu do danych (problematyka ta jest często określana jako „wolność informacji”), takich jak składane przez osoby, od których gromadzone są dane wnioski o uzyskanie do nich dostępu lub inne kwestie dotyczące ochrony danych. W takiej sytuacji prosimy o kontakt z wyznaczonym przez towarzystwa Inspektorem Ochrony Danych.

Jeśli Pana/Pani zastrzeżenia lub skargi dotyczą postępowania lub zachowania się innego mieszkańca Coastal oraz/lub jego gości, może Pan/Pani poruszyć tę sprawę w pierwszej kolejności nieformalnie i bezpośrednio z nim. Więcej informacji o tym, jak uzyskać pomoc od Coastal można znaleźć w naszej Polityce w sprawie zachowań antyspołecznych (ASB). Wątpliwości i skargi tego rodzaju nie są rozpatrywane w ramach niniejszego regulaminu, chyba że zostaną zgłoszone zastrzeżenia lub skargi dotyczące naszej reakcji.

## **3. WNIOSKOWANIE O WYŚWIADCZENIE USŁUGI**

Jeśli zwracają się Państwo do nas w sprawie usługi (np. informują o konieczności wykonania naprawy lub proszą o spotkanie), niniejszy regulamin nie ma zastosowania, ponieważ musimy mieć możliwość zareagowania na Państwa wniosek. Jeśli składają Państwo wniosek o wykonanie usługi, a następnie nie są zadowoleni z naszych działań, mogą Państwo zgłosić swoje zastrzeżenia tak, jak opisano poniżej.

## **4. NIEFORMALNE ZAŁATWIENIE SPRAWY**

Uważamy, że jeśli to możliwe, problemem najlepiej zająć się od razu. Jeśli ma Pan/Pani zastrzeżenia, prosimy zgłosić je osobie, która świadczyła usługę. Osoba ta spróbuje rozwiązać

problem od razu na miejscu. Jeśli z rozwiązania problemu można wyciągnąć jakieś wnioski na przyszłość, członek personelu zwróci na nie Pana/Pani uwagę. Jeśli członek zespołu nie będzie potrafił pomóc, wyjaśni dlaczego, dopiero wtedy będą mogli Państwo zgłosić wniosek o wszczęcie formalnego dochodzenia.

## **5. W JAKI SPOSÓB PRZEPROWADZIĆ PEŁNĄ PROCEDURĘ ZGŁASZANIA ZASTRZEŻENIA LUB SKARGI**

Może Pan/Pani zgłosić swoją skargę na dowolny z poniższych sposobów:

- ✓ powiedzieć pracownikowi, z którym ma Pan/Pani kontakt, że chce Pan/Pani, aby Towarzystwo formalnie zajęło się problemem
- ✓ poprosić o kopię naszego formularza reklamacyjnego lub przejrzeć go na naszej stronie internetowej <https://www.coastalha.co.uk/making-a-complaint/>
- ✓ skontaktować się z naszym centralnym punktem kontaktowym ds. reklamacji (Zespół Obsługi Klienta) pod numerem 01792 479200
- ✓ skorzystać z formularza na naszej stronie internetowej [www.coastalha.co.uk](http://www.coastalha.co.uk)
- ✓ napisać do nas na adres [ask@coastalha.co.uk](mailto:ask@coastalha.co.uk)
- ✓ wysłać do nas wiadomość przez czat na żywo i / lub inne kanały mediów społecznościowych
- ✓ napisać do nas list na adres:  
Complaints & Concerns, Coastal Housing Group, 3<sup>rd</sup> Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.

Kopie polityki i formularza reklamacyjnego opracowano w następujących językach:

- ❖ walijskim
- ❖ tradycyjnym chińskim
- ❖ chińskim uproszczonym
- ❖ bengalskim
- ❖ arabskim
- ❖ polskim

Polityka i powiązane z nimi formularze zostaną przetłumaczone na kolejne języki oraz opracowane w formie audio, dużym drukiem itp., zgodnie z wymaganiami.

## **6. ROZPATRZENIE PANA/PANI ZAŻALENIA**

W ciągu pięciu dni roboczych formalnie potwierdzimy otrzymanie Pana/Pani zażalenia i poinformujemy, jak zamierzamy się nim zająć.

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 z niepełnosprawnością.

Rozpatrzymy Pana/Pani zażalenie w sposób otwarty i rzetelny.

Zadbamy, aby zgłoszenie przez Pana/Pani zastrzeżenia lub skargi nie odbiło się na przyszłych kontaktach z nami.

Zwykle będziemy mogli zająć się Państwa problemami tylko wtedy, gdy zostaniemy o nich poinformowani w ciągu sześciu miesięcy. Jest tak, ponieważ uważamy, że lepiej jest rozpatrywać zażalenie, kiedy wszyscy mają je jeszcze świeżo w pamięci.

Zażalenia zgłaszane nam w późniejszym czasie możemy rozpatrywać w drodze wyjątku. Należy jednak wtedy wyjaśnić, dlaczego nie zwrócono nam uwagi na problem wcześniej, a my będziemy potrzebować wystarczających informacji na temat problemu, aby go właściwie rozpatrzyć. W żadnym razie nie będziemy rozpatrywać jakichkolwiek zażaleń dotyczących spraw, które miały miejsce więcej niż trzy lata temu.

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

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

Jeśli Pana/Pani skarga dotyczy kilku podmiotów (np. więcej niż jednego towarzystwa budownictwa mieszkaniowego, kilku wykonawców napraw, władz lokalnych, prywatnych właścicieli mieszkań itp.), zwykle będziemy współpracować z nimi, aby zdecydować, kto powinien kierować postępowaniem w sprawie 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 organu działającego w naszym imieniu (np. wykonawcy napraw), można najpierw zgłosić sprawę bezpośrednio i nieformalnie. Jeśli postanowi Pan/Pani jednak zgłosić swoje zastrzeżenia lub skargę formalnie, rozpatrzymy sprawę i udzielimy Panu/Pani odpowiedzi.

## **8. DOCHODZENIE**

Poinformujemy Pana/Panią, kogo poprosiliśmy o rozpatrzenie Pana/Pani zastrzeżenia lub skargi. Jeśli Pana/Pani problem jest prosty, zwykle prosimy o jego zbadanie i udzielenie odpowiedzi kogoś z działu obsługi. Jeśli sprawa jest poważniejsza, możemy skorzystać z pomocy przedstawiciela innej jednostki w organizacji lub, w niektórych przypadkach, możemy wyznaczyć niezależnego śledczego.

Przedstawimy naszą opinię na temat Pana/Pani zażaleń i poprosimy Pana/Panią o potwierdzenie, że mamy rację. Zapytamy także, na jaki rezultat naszych działań Pan/Pani liczy.

Osoba badająca Pana/Pani zażalenie będzie zapewne chciała zapoznać się z przechowywaną przez nas dokumentacją związaną z tym właśnie zażaleniem. Jeśli nie chce Pan/Pani, aby do tego doszło, należy nas poinformować.

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 rzeczywiście należało ją wykonać, proponujemy Panu/Pani zrealizowanie tej usługi zamiast badać sprawę i sporządzać raport.

Dążymy do jak najszybszego rozwiązania problemów i spodziewamy się, że znakomita większość z nich zostanie rozwiązana w ciągu miesiąca kalendarzowego. 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 informować Pana/Panią o postępach w tej sprawie, a także poinformujemy, czy na zmianę naszej pierwotnej oceny mogą wpłynąć jakiegokolwiek nowe okoliczności.

Osoba, która będzie badać Pana/Pani obawy, w pierwszej kolejności będzie 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.

Przyjrzymy się odpowiednim dowodom. Mogą to być informacje, które Pan/Pani poda(-a), akta naszych spraw, notatki z rozmów, listy, e-maile lub cokolwiek, co może być istotne w przypadku danego problemu. W razie potrzeby porozmawiamy z personelem lub innymi zainteresowanymi osobami i przyjrzymy się naszym regulaminom, wszelkimi uprawnieniom i wytycznym.

## **9. REZULTATY**

Jeśli formalnie zbadamy Pana/Pani skargę, poinformujemy Pana/Panią o rezultatach naszego dochodzenia. W razie potrzeby sporządzimy raport. Wyjaśnimy, w jaki sposób i dlaczego wyciągnęliśmy takie a nie inne wnioski.

Jeśli stwierdzimy, że popełniliśmy błąd, powiemy, co się stało i dlaczego.

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 popełnimy błąd, zawsze za niego przeprzemy.

## **10. NAPRAWIANIE BŁĘDÓW**

Jeśli nie wykonaliśmy usługi, która powinna być zostać wykonana, postaramy się w miarę

możliwości zrealizować ją niezwłocznie. Jeśli zrobiliśmy coś nieprawidłowo, postaramy się to zrobić właściwie. Jeśli w wyniku błędu z naszej strony poniósł(-ośła) Pan/Pani straty, postaramy się przywrócić stan rzeczy, który miałby miejsce, gdybyśmy zrobili wszystko właściwie.

Jeśli Pan/Pani musiał(-a) zapłacić za usługę, którą to my powinniśmy wykonać, postaramy się zwrócić poniesione wydatki.

Jeśli nie będzie Pan/Pani zadowolony(-a) z wyników naszego dochodzenia, może Pan/Pani poprosić dyrektora odpowiedniego działu Towarzystwa o zapoznanie się z 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 zażalenia.

Dyrektor będzie dążył do jak najszybszego rozwiązania problemów i spodziewa się, że znakomita większość z nich zostanie rozwiązana w ciągu miesiąca kalendarzowego.

## **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(-a) Pan/Pani zażalenie:

- ❖ został(-a) potraktowany(-a) niesprawiedliwie lub usługa została zrealizowana niewłaściwie z winy usługodawcy
- ❖ poniósł(-ośła) osobiste straty w wyniku wadliwego wykonania usługi lub został(-a) potraktowany(-a) nieuczciwie.

Rzecznik oczekuje, że w pierwszej kolejności poinformuje nas Pan/Pani o swoich zastrzeżeniach, abyśmy mieli szansę naprawić sytuację.

Z Rzecznikiem można kontaktować się:

telefonicznie: 0300 790 0203  
przez pocztę e-mail: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)  
przez stronę internetową: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://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 Walijskie Biuro Rzecznika zajmuje się dotyczącymi usług skargami 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 błędach.

- ✓ Menedżerowie w odpowiednich zespołach co miesiąc analizują zestawienia wszystkich skarg, aby zapewnić ich terminowe rozpatrzenie, szybkie wyciągnięcie wniosków i podjęcie działań następczych.
- ✓ Kierownictwo wyższego szczebla analizuje kwartalne zestawienia zażaleń, a także opisy wszystkich poważnych skarg.
- ✓ Zarząd co roku sprawdza także nasze reakcje na zażalenia.

W razie potrzeby zmiany systemu, opracujemy plan działania określający, czym będziemy się zajmować, kto podejmować będzie odpowiednie działania i w jakim terminie. Poinformujemy Pana/Panią, gdy wprowadzimy obiecanie zmiany.

### 13. GDZIE ZWRACAĆ SIĘ O POMOC?

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 jej udzielić. Może się Pan/Pani skontaktować z jedną z wymienionych poniżej instytucji, które mogą Panu/Pani pomóc.

Wyszukaj swojego posła do parlamentu Walii (Senedd) (MS)	<a href="https://senedd.wales/find-a-member-of-the-senedd">https://senedd.wales/find-a-member-of-the-senedd</a>
Wyszukaj swojego posła do parlamentu Wielkiej Brytanii (MP)	<a href="https://members.parliament.uk/FindYourMP">https://members.parliament.uk/FindYourMP</a>
Znajdź prawnika	<a href="https://solicitors.lawsociety.org.uk/">https://solicitors.lawsociety.org.uk/</a>
Shelter Cymru	<a href="https://sheltercymru.org.uk/">https://sheltercymru.org.uk/</a>
Age Cymru	<a href="https://www.ageuk.org.uk/cymru/">https://www.ageuk.org.uk/cymru/</a>
Advocacy Support Cymru	<a href="https://www.ascymru.org.uk/">https://www.ascymru.org.uk/</a>
Advocacy Matters Wales	<a href="https://www.advocacymatterswales.co.uk/">https://www.advocacymatterswales.co.uk/</a>

Pełną listę instytucji rzecznich i doradczych można znaleźć na stronie internetowej Rzecznika Praw Obywatelskich – <https://www.ombudsman.wales/advocacy-template/>

Z niniejszej regulaminu dotyczącego zastrzeżeń i skarg mogą korzystać także osoby, które nie ukończyły 18 lat. Jeśli potrzebuje Pan/Pani pomocy, istnieje możliwość skorzystania z infolinii Meic:

- ✓ Telefon 0808 802 3456
- ✓ Strona internetowa [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)

lub skontaktowania się z Walijskim Komisarzem ds. Dzieci. Dane kontaktowe:

- ✓ Telefon 0808 801 1000
- ✓ E-mail [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)
- ✓ Strona internetowa [www.childcom.org.uk](http://www.childcom.org.uk)

#### **14. CZEGO OD PANA/PANI OCZEKUJEMY**

W sytuacji niebezpiecznej lub w przypadku napotkania problemów niektóre osoby mogą zachowywać się inaczej niż zwykle. Nerwowe lub stresujące sytuacje mogą skłaniać do zgłaszania zastrzeżeń lub skarg. Nie uważamy czyjegoś 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 nie mogą być lekceważone. Uważamy również, że nasi pracownicy mają 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 się, nieuzasadnionych żądań ani bezpodstawnego uporu.

Mamy osobną politykę zarządzania sytuacjami, w których czyjeś działania uznajemy za nieuzasadnione oraz/lub niedopuszczalne.



## 15. DODATEK A – FORMULARZ SKARGI / ZASTRZEŻENIA

### A: Dane osobowe

Nazwisko	Imię (Imiona)	Tytuł: Pan, Pani, inne (proszę podać)
Adres i kod pocztowy		
Twój adres email		
Numer telefonu kontaktowego w ciągu dnia		

Proszę podać preferowany sposób kontaktowania się z Panem/Panią	
---	--

**Pana/Pani wymagania:** jeśli nasz zwykły sposób rozpatrywania zażaleń utrudnia Panu/Pani korzystanie z naszych usług, na przykład jeśli angielski lub walijski nie jest Pana/Pani językiem ojczystym lub jeśli potrzebuje Pan/Pani nawiązać z nami kontakt w określony sposób, proszę poinformować nas o tym, abyśmy mogli zastanowić się, w jaki sposób możemy pomóc.

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

Uwaga: musimy się upewnić, że ma Pan/Pani upoważnienie do działania w imieniu osoby, która doświadczyła problemu

Imię i nazwisko osoby, którą Pan/Pani reprezentuje		
Adres i kod pocztowy		
Co Pana/Panią wiąże z tą osobą?		
Dlaczego składa Pan/Pani zażalenie 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	Jeśli jest Panu/Pani znana, proszę podać nazwę jednostki – wydziału/sekcji/działu – w sprawie której składa Pan/Pani zażalenie

C2	Jak Pan/Pani sądzi, zostało zrobione niewłaściwie / czego nie udało się zrobić?

C3	Proszę opisać, w jaki sposób Pan/Pani osobiście ucierpiał(-a) lub poniósł(-ośła) straty?

C4	Jak Pan/Pani sądzi, co należy zrobić, aby wszystko naprawić?

--

C5	Kiedy po raz pierwszy zdał(-a) Pan/Pani sobie sprawę z istnienia problemu?

C6	Czy zgłosił(-a) już Pan/Pani swoje zastrzeżenie pracownikowi odpowiedzialnemu za wykonanie usługi? Jeśli tak, prosimy krótko opisać w jaki sposób i kiedy Pan/Pani to zrobił(a)?

C7	Jeśli minęło więcej niż sześć miesięcy od momentu, w którym zauważył(-a) Pan/Pani problem, proszę podać powód, dla którego nie złożył(-a) Pan/Pani skargi wcześniej.

Jeśli ma Pan/Pani jakieś dokumenty na poparcie swojego zastrzeżenia/skargi, prosimy o dołączenie ich do tego formularza.

Podpis.....

Data.....

Po wypełnieniu formularza należy go odesłać na adres:

**Skargi i zastrzeżenia – Zespół Obsługi Klienta, Coastal Housing Group, 3<sup>rd</sup> Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.**