

Formular de reclamație (servicii publice)



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Vă rugăm să scrieți cu cerneală neagră, dacă e posibil, și completați numele dvs. cu LITERE MAJUSCULE.

A Detalii despre dvs.

Titlu și nume

Adresă și cod poștal

E-mail

Număr de contact pe timpul zilei

Număr de mobil

Cum doriți să vă contactăm?

E-mail

Poștă

Telefon

Vă rugăm să alegeți limba preferată pentru a comunica cu noi.

Engleză

Galeză

Altfel - anunțați-ne

* E-mailul asigură un mijloc rapid de comunicare, dar trebuie să știți că există mereu un mic risc ca mesajul să fie interceptat. Ca precauție, vă vom trimite informații sensibile sau confidențiale printr-un e-mail Microsoft 365 criptat. Puteți găsi detalii suplimentare pe site-ul nostru.

Persoana care a suferit problema trebuie, în mod normal, să completeze acest formular. Dacă completați acest formular în numele altei persoane, vă rugăm să completați secțiunea B.

B Înaintarea unei reclamații în numele altei persoane: detalii despre aceasta

Numele complet al persoanei

Adresă și cod poștal

Care este relația dvs. cu persoana?

De ce înaintați dvs. reclamația în numele altei persoane?

Împuternicire: Dacă înaintați o reclamație în numele altei persoane, aceasta trebuie să semneze aici, dacă poate.

Dacă persoana nu poate semna, vă rugăm să explicați de ce.

Ar trebui, de asemenea, să îi dați persoanei o copie a [Notificării de confidențialitate pentru reclamanți și reprezentanți](#), pentru a vă asigura că aceasta înțelege modul în care îi vor fi procesate informațiile cu caracter personal. Noi vom presupune că dvs. i-ați dat persoanei Notificarea.

Eu împuternicesc persoana înscrisă mai sus (secțiunea A) să acționeze în interesul meu prin depunerea unei reclamații la Ombudsmanul pentru servicii publice din Țara Galilor. Înțeleg că acest lucru poate însemna că reprezentantul meu va putea accesa informațiile mele cu caracter personal sau sensibil, obținute pentru unul din aceste scopuri.

Semnătura persoanei

Data

C**Date despre reclamația dvs.**

Numele organismului public pentru care înaintați reclamația.

Ne așteptăm ca dvs. să fi înaintat o reclamație direct la organizația în cauză. Ați făcut acest lucru?

Vă rugăm să oferiți pe scurt detalii despre cum și când ați făcut acest lucru.

Ați primit un răspuns de la organizație?

Pe ce dată v-ați dat seama de problemă pentru prima dată? Dacă acest lucru s-a întâmplat cu mai mult de 12 luni în urmă, vă rugăm să explicați de ce nu ați înaintat o reclamație la noi, până în prezent.

Ce considerați că a făcut greșit organizația, sau nu a reușit să facă?

Descrieți cum ați suferit dvs. personal sau cum ați fost afectat(ă).

Ce considerați că trebuie făcut ca situația să se îndrepte? Vă rugăm să consultați foile informative cu REMEDII, disponibile pe site-ul nostru la www.ombudsman.wales.

Ați luat în calcul acționarea în instanță? Dacă nu, de ce nu?

De ce sunteți nemulțumit(ă) de răspunsul la reclamația dvs.? Vă rugăm să întocmiți o listă cu părțile din răspuns cu care nu sunteți de acord sau pe care le contestați.

Dacă aveți documente care să vă susțină reclamația, vă rugăm să le trimiteți împreună cu acest formular.

Vă rugăm să bifați această căsuță dacă doriți să vi le returnăm.

Vă rugăm să ne anunțați dacă doriți să adaptăm modul în care comunicăm cu dvs. Dacă există vreun aspect care îngreunează folosirea serviciului nostru, de ex., dacă aveți o dizabilitate, vă rugăm să explicați în secțiunea de mai jos.

Vom analiza dacă cererea dvs. este rezonabilă și pertinentă în circumstanțele menționate. Facem acest lucru pentru că trebuie să folosim banii publici cu grijă.

Dacă nu aveți nevoie de niciun ajutor, vă rugăm să lăsați goală această secțiune.

E Declarație

Doresc ca Ombudsmanul pentru serviciile publice din Țara Galilor să analizeze reclamația mea.

Înțeleg că formularul de reclamație și toate materialele furnizate împreună cu acesta pot fi dezvăluite în întregime organismului despre care am formulat reclamația, dacă nu specific dezacordul pentru aceasta, și pot fi în continuare utilizate în conformitate cu termenii din Actul Ombudsmanului pentru servicii publice (Țara Galilor).

Semnătură

Data

Când analizează reclamația dvs., Ombudsmanul pentru servicii publice din Țara Galilor va procesa informațiile dvs. care pot include înregistrări legate de sănătate sau de serviciile sociale, în cazul în care reclamația dvs. se referă la unul dintre aceste domenii.

Informații suplimentare despre modul în care procesăm informațiile dvs. cu caracter personal sunt disponibile în Notificarea de confidențialitate pentru reclamanți și reprezentanți. O copie a acestei Notificări este disponibilă, de asemenea, pe site-ul nostru la www.ombudsman.wales/privacy-notice/.

Vă rugăm să trimiteți acest formular completat la:

Public Services Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Telefon: 0300 790 0203 (taxare pentru apel local)
Email: ask@ombudsman.wales