



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Cum ne puteți înainta o reclamație cu privire la serviciile publice galeze



ombudsman.wales

Noi suntem Ombudsmanul pentru serviciile publice

Noi facem trei lucruri. Noi:

- investigăm reclamațiile cu privire la serviciile publice
- analizăm reclamațiile cu privire la consilierii care încalcă Codul de Conduită
- conducem îmbunătățirea sistemică a serviciilor publice și a standardelor de conduită ale administrației locale din Țara Galilor.

Noi suntem independenți, imparțiali, corecți și deschiși pentru toți cei care au nevoie de noi. Serviciul nostru este gratuit.

Pliantul arată cum se înaintează o reclamație către noi, cu privire la serviciile publice galeze. Puteți găsi informații suplimentare despre ce putem face și ce nu putem face pe site-ul nostru: ombudsman.wales.

Ce servicii putem cerceta

Putem cerceta reclamațiile privind majoritatea serviciilor publice galeze, de ex., de sănătate, asistență socială sau locuințe sociale. De asemenea putem cerceta reclamațiile privind asistența socială privată și o serie de servicii private de sănătate.

Noi cercetăm reclamațiile persoanelor care au fost tratate incorect și pe cele privind organizațiile care nu au urmat procedurile corecte. Referitor la reclamațiile privind sistemul de sănătate și asistență socială, putem cerceta dacă deciziile legate de îngrijirea sănătății și de asistența socială au fost corecte.

Putem cerceta reclamația dvs. dacă



ați înaintat deja o reclamație organizației, dar nu sunteți mulțumit(ă) de răspunsul primit.



problema pe care o reclamați s-a petrecut cu mai puțin de un an în urmă sau ați aflat de aceasta cu mai puțin de un an în urmă (exceptând cazul când ne puteți oferi un motiv bun pentru care nu ați înaintat reclamația mai devreme).



există indicii că organizația nu a înțeles bine lucrurile, cauzând nedreptate și probleme pentru dvs. sau pentru persoana pe care o reprezentați.



nu puteți lua măsuri legale în legătură cu această problemă.

Dacă ne gândim că organizația nu a înțeles lucrurile corect, putem încerca să rezolvăm problema mai rapid.

Dacă decidem să investigăm, vă vom contacta pentru a discuta despre îngrijorările dvs. și vă vom explica ce se va întâmpla în continuare.

Dacă decidem să nu investigăm reclamația dvs., vă vom explica de ce.

Ajutați-ne ca să vă ajutăm

Când ne înaintați o reclamație, trimiteți-ne toate informațiile relevante pe care le dețineți. Dacă puteți, ar trebui să includeți o copie a răspunsului organizației privind reclamația dvs.

Formulați cât mai clar posibil, astfel încât să înțelegem rapid informațiile dvs. și ce doriți să facă organizația pentru a îndrepta lucrurile pentru dvs.

Dacă aveți nevoie de sprijin sau consiliere înainte de a înainta reclamația, contactați-ne, iar noi vom face tot posibilul să vă ajutăm.

Cum să ne contactați



completați [formularul nostru de reclamație online](#)



apelați-ne la: **0300 790 0203**



trimiteți e-mail la:
ask@ombudsman.wales



trimiteți-ne o scrisoare: **1 Ffordd
yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ**

Pentru formularele noastre de reclamație, mergeți la site-ul nostru: ombudsman.wales.
Putem, de asemenea, posta o copie pentru dvs.

Dacă doriți să citiți acest pliant în alt format (de ex., Braille, cu fonturi mari sau EasyRead), vă rugăm să ne anunțați.