



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Jak złożyć do nas skargę dotyczącą usług publicznych w Walii



Działamy jako Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Usług Publicznych w Walii.

Robimy trzy rzeczy:

- rozpatrujemy skargi dotyczące usług publicznych;
- rozpatrujemy skargi dotyczące naruszeń kodeksu postępowania przez radnych;
- działamy na rzecz systemowej poprawy usług publicznych i standardów postępowania w samorządach lokalnych w Walii.

Jesteśmy niezależni, bezstronni, sprawiedliwi i otwarci dla wszystkich, którzy nas potrzebują. Korzystanie z naszych usług jest bezpłatne.



Ta ulotka zawiera informacje o tym, jak złożyć do nas skargę dotyczącą usług publicznych w Walii.

Więcej informacji na temat tego, co wolno, a czego nie wolno nam robić, znajdą Państwo na naszej stronie:

ombudsman.wales.

Jakie skargi możemy rozpatrywać

Możemy rozpatrywać skargi dotyczące większości walijskich usług publicznych – na przykład **opieki zdrowotnej**, **opieki społecznej** lub **mieszkalnictwa socjalnego**. Możemy również rozpatrywać skargi dotyczące **prywatnej opieki społecznej** i niektórych **prywatnych usług opieki zdrowotnej**.

Rozpatrujemy skargi dotyczące niesprawiedliwego traktowania ludzi lub nieprzestrzegania przez organizację odpowiednich procedur. W przypadku opieki zdrowotnej i społecznej możemy ustalić, czy decyzje dotyczące opieki i leczenia były prawidłowe.

Możemy rozpatrzyć Państwa skargę, jeśli

- ☐ złożyli już Państwo skargę do organizacji, ale są Państwo niezadowoleni z otrzymanej odpowiedzi.
- ☐ sprawa, której dotyczy skarga, miała miejsce mniej niż rok temu lub dowiedzieli się Państwo o niej mniej niż rok temu (chyba że podadzą nam Państwo dobry powód, dla którego nie złożyli Państwo skargi wcześniej).
- ☐ są przesłanki że organizacja nie postąpiła właściwie, co spowodowało poczucie niesprawiedliwości i trudności dla Państwa lub osoby, którą Państwo reprezentują.
- ☐ nie są Państwo w stanie podjąć działań prawnych w tej sprawie.

Jeśli uważamy, że organizacja nie postąpiła w odpowiedni sposób, możemy spróbować rozwiązać tę kwestię szybko.

Jeśli zdecydujemy się przeprowadzić dochodzenie, skontaktujemy się z Państwem, aby wyjaśnić, co będzie dalej.

Jeśli zdecydujemy się nie rozpatrywać Państwa skargi, przedstawimy powody takiej decyzji.

Wzajemna pomoc

Składając do nas skargę, prosimy o przesłanie nam wszystkich istotnych informacji, którymi Państwo dysponują. Jeśli to możliwe, należy dołączyć kopię odpowiedzi organizacji na skargę.

Prosimy wyrażać się jak najbardziej precyzyjnie, abyśmy mogli szybko zrozumieć Państwa dowody i to, co chcą Państwo, aby organizacja zrobiła w celu rozwiązania problemu.

Jeśli potrzebują Państwo wsparcia lub porady przed złożeniem skargi, prosimy o kontakt, a my dołożymy wszelkich starań, aby pomóc.

Jak się z nami skontaktować



wypełniając
[formularz skargi online](#)



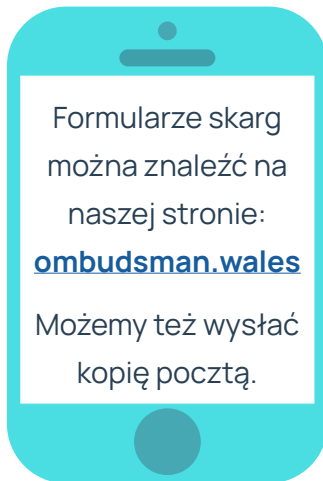
telefonicznie:
0300 790 0203



wysyłając wiadomość e-mail :
ask@ombudsman.wales



listownie:
**1 Ffordd yr Hen Gae,
Pencoed, CF35 5LJ**



Jeśli chcieliby Państwo przeczytać tę ulotkę w innym formacie (na przykład alfabetem Braille'a, dużym drukiem lub pismem łatwym do odczytu), prosimy o informację.