

Polish



**Chcą Państwo złożyć  
skargę dotyczącą  
instytucji publicznej?**

Co należy wiedzieć o  
Rzeczniku Praw Obywatelskich



## Informacje o mnie i moim zespole

Nazywam się Peter Tyndall i sprawuję urząd Rzecznika Praw Obywatelskich ds. usług publicznych w Walii (Public Services Ombudsman for Wales). Jako Rzecznik jestem uprawniony do tego, aby rozpatrywać skargi dotyczące usług publicznych w Walii. Rzecznik Praw Obywatelskich jest niezależny od wszystkich organizacji rządowych.

Pracuje ze mną zespół ludzi, który pomaga mi w przeprowadzaniu dochodzeń i rozpatrywaniu skarg. Świadczone przez nas usługi są bezstronne i bezpłatne.

## Czym się zajmujemy

Rozpatrujemy skargi dotyczące niesprawiedliwego potraktowania Państwa lub niezadowolającego poziomu wyświadczanej Państwu usługi, spowodowanych przez niewłaściwe funkcjonowanie instytucji świadczącej dane usługi. Rozważamy skargi dotyczące większości instytucji publicznych w Walii, w tym:

- władz miejscowych (w tym lokalnych rad społecznych – *community councils*),
- komisji zdrowia i funduszy NHS,
- Walijskiego Zgromadzenia Narodowego (Welsh Assembly Government) i wspieranych przez nie organizacji,
- towarzystw budownictwa społecznego.

Oznacza to, że rozpatrujemy skargi dotyczące szerokiego zakresu usług, takich jak:

- usługi szpitalne i usługi lekarza pierwszego kontaktu,
- budownictwo komunalne i społeczne,
- planowanie,
- opieka społeczna.

Rozpatrujemy również skargi dotyczące naruszania przez radnych (w tym radnych społecznych - *community councillors*) zasad postępowania obowiązujących w lokalnych władzach samorządowych. Jeżeli chcecie Państwo złożyć tego typu skargę, udostępniamy oddzielną ulotkę informacyjną na ten temat.

## Co należy wiedzieć

Od czasu do czasu otrzymujemy skargi, których nie możemy rozpatrzyć. Osoby, którym przekazujemy taką wiadomość, czasami są niezadowolone, dlatego, aby uniknąć rozczarowania, przed złożeniem skargi warto pomyśleć, czy Państwa skarga podlega zakresowi naszej działalności. W szczególności należy zadać sobie następujące pytania:

- **Czy złożyłem/-am uprzednio skargę do instytucji publicznej, której skarga dotyczy?**

Zwykle oczekujemy, że zanim zwrócą się Państwo do nas, uprzednio złożyli już Państwo skargę do danej instytucji publicznej i dali jej możliwość odpowiedzi na nią. Zrobimy jednak wyjątek, jeżeli stwierdzimy, że skarga powinna zostać rozpatrzona w trybie pilnym, bo na przykład istnieje nagłe zagrożenie Państwa bezpieczeństwa.

Jeżeli skarga została uprzednio złożona do danej instytucji, ale uważają Państwo, że jej rozpatrzenie zajmuje zbyt dużo czasu (według nas 12 tygodni to rozsądny okres czasu na udzielenie ostatecznej odpowiedzi), wówczas mogą Państwo zwrócić się ze skargą do nas. Można również złożyć skargę do nas, jeżeli są Państwo niezadowoleni z odpowiedzi udzielonej przez daną instytucję.

Jeżeli nie mają Państwo pewności co do tego, jak złożyć skargę na instytucję publiczną, możecie Państwo zwrócić się o pomoc do grupy doradczej ds. skarg Complaints Advice Team dzwoniąc pod numer **0845 601 0987**.

## ▪ **Czy biuro Rzecznika Praw Obywatelskich jest właściwym miejscem do złożenia mojej skargi?**

W niniejszej ulotce zostały wymienione rodzaje instytucji, w przypadku których możemy rozpatrzyć skargi na nie złożone. Jeśli mają Państwo dostęp do Internetu, szczegółowa lista znajduje się na naszej stronie internetowej:

**[www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)**

Powinni również Państwo być świadomi, że nie możemy rozpatrzyć skargi w sytuacji, gdzie mają Państwo prawo odwołania się od decyzji lub prawo oddać sprawę do sądu, chyba że istnieją szczególne okoliczności, w których nie można od Państwa oczekiwać takiego postępowania.

## ▪ **Czy w przypadku mojej sprawy, prawo zezwala Rzecznikowi na jej rozpatrzenie?**

Na przykład:

- > mogą Państwo nie zgadzać się z decyzją podjętą przez instytucję publiczną, ale jeśli dana instytucja miała prawo podjąć taką decyzję i decyzja została podjęta we właściwy sposób, wówczas nie możemy rozpatrzyć Państwa skargi;
- > chociaż możemy rozpatrywać skargi dotyczące procedur rekrutacji i obsadzania stanowisk, to jednak nie możemy rozpatrywać spraw związanych z innymi sprawami pracowniczymi, takimi jak płaca czy sprawy dyscyplinarne;
- > w związku z edukacją, nie możemy rozpatrywać spraw dotyczących nauczania, programu nauczania, postępowania, dyscypliny oraz zarządzania w szkołach i college'ach;
- > nie możemy rozpatrywać skarg dotyczących wysokości czynszu i opłat konserwacyjnych ustalonych przez towarzystwa budownictwa społecznego.

## ▪ Czy składam skargę w rozsądnym okresie czasu?

Rozpatrywanie spraw, które miały miejsce dawno temu może okazać się trudne, dlatego też w normalnej sytuacji skargi do nas powinny być kierowane w ciągu 12 miesięcy od uświadomienia sobie przez Państwa problemu. Jeśli jednak poświęcili już Państwo jakiś czas na złożenie skargi bezpośrednio do instytucji, której sprawa dotyczy, wówczas weźmiemy to pod uwagę.

## **Jak złożyć skargę do Rzecznika Praw Obywatelskich – kontakt z grupą doradczą ds. skarg Complaints Advice Team**

Jeśli nie są Państwo pewni, czy mogą złożyć skargę do Rzecznika, prosimy o kontakt telefoniczny z grupą doradczą ds. skarg pod numerem **0845 601 0987** w celu przedyskutowania danej sprawy. Nawet jeśli uważają Państwo, że skarga może zostać rozpatrzona przez Rzecznika, zawsze dobrze jest najpierw zadzwonić do naszej grupy doradczej, aby omówić problem, naszą rolę i nasz sposób działania.

Jeśli składana przez Państwo skarga dotyczy organizacji, która znajduje się poza zasięgiem naszego działania, wówczas postaramy się znaleźć inną organizację rozpatrującą skargi, i jeśli będzie to możliwe prześlemy im informacje dotyczące Państwa skargi.

Jeżeli uznamy, że Państwa skarga może i powinna zostać przez nas rozpatrzona, wówczas możliwe, że będą Państwo musieli wypełnić formularz skargi. W formularzu zostaną Państwo poproszeni o udzielenie danych personalnych, przedstawienie istoty skargi oraz oczekiwań w stosunku do instytucji publicznej odnośnie tego, co powinna uczynić w celu naprawienia sytuacji. Możliwe, że będziemy w stanie wypełnić formularz skargi za Państwa zaraz na początku, jak Państwo do nas zadzwonią.

Mogą również Państwo odwiedzić naszą stronę internetową, aby złożyć skargę elektronicznie: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk).

## Co zrobimy po otrzymaniu Państwa skargi

Jeśli po szczegółowym przeanalizowaniu Państwa skargi uznamy, że nie możemy sprawy przyjąć lub rozstrzygnąć, wytłumaczymy Państwu przyczyny naszego postępowania.

Jeżeli będziemy mogli rozważyć Państwa skargę i stwierdzimy, że zaistniały błędy i zaniedbania ze strony instytucji publicznej, wówczas sprawdzimy, czy istnieje możliwość rozstrzygnięcia sprawy w sposób nieformalny.

Jeżeli nie będziemy mogli rozstrzygnąć skargi nieformalnie, w szczególności jeśli wygląda na to, że zaistniały poważne błędy i zaniedbania ze strony instytucji publicznej, rozpoczniemy formalne dochodzenie. W trakcie takiego dochodzenia, wysłuchamy obydwu wersji wydarzeń – czyli opinii ze strony Państwa i ze strony instytucji publicznej. Jeżeli Państwa skarga związana jest ze sprawami natury specjalistycznej, możliwe że będziemy musieli zasięgnąć niezależnej fachowej porady, co pomoże nam w rozpatrzeniu sytuacji. Po zebraniu i rozpatrzeniu wszystkich dostępnych dowodów, ocenimy fakty, a następnie podejmiemy obiektywną decyzję.

Możemy stwierdzić, że instytucja publiczna potraktowała Państwo sprawiedliwie albo nie zostali Państwo pokrzywdzeni w tych szczególnych okolicznościach. Jeśli taka sytuacja zaistnieje, poinformujemy Państwo dlaczego podjęliśmy taką decyzję.

Jeżeli zdecydujemy, że wina leży po stronie instytucji publicznej oraz że Państwo zostali pokrzywdzeni z tego powodu, wówczas przedstawimy zalecenie co dana instytucja powinna uczynić, by naprawić szkodę.

Nie jest naszym zadaniem staranie się o to, by osoby występujące ze skargą uzyskały rekompensatę. Celem naszego działania jest postawienie Państwa w takiej sytuacji, w jakiej powinni się znaleźć na samym początku, gdyby instytucja publiczna potraktowała Państwo w odpowiedni i sprawiedliwy sposób.

Możliwe, że działania te będą wiązać się z zaproponowaniem wypłacenia sumy pocieszającej, rekompensaty poniesionych strat lub zapewnieniem, że zostaną dokonane zapłaty, do których Państwo mieli prawo. Czasami jednak możemy zdecydować, że wystarczające będą przeprosiny. Jeśli będzie to konieczne, możemy zwrócić się do danej instytucji z prośbą o przedsięwzięcie odpowiednich kroków w celu ulepszenia swoich systemów, aby inne osoby nie zostały pokrzywdzone w ten sam sposób.

Czasami zbadanie sprawy i rozpatrzenie skargi może potrwać kilka miesięcy. W trakcie rozpatrywania skargi będziemy jednak pozostawać z Państwem w stałym kontakcie, udzielając informacji dotyczących przebiegu sprawy.

## **Co zrobić jeśli potrzebują Państwo pomocy przy składaniu skargi?**

Podczas rozpatrywania skarg Rzecznik Praw Obywatelskich musi pozostawać bezstronny. W związku z tym, nie możemy świadczyć usług adwokackich dla Państwa podczas występowania do nas ze skargą. Jeśli potrzebują Państwo pomocy przy składaniu skargi oraz w trakcie procesu rozpatrywania skargi, mogą Państwo zwrócić się o pomoc do organizacji charytatywnych, takich jak Społeczne Rady Zdrowia (Community Health Councils), Biuro Doradztwa Personalnego (Citizens Advice Bureaux) i organizacja Shelter Cymru. Jeżeli nie wiedzą Państwo kto może udzielić pomocy, prosimy o kontakt telefoniczny z grupą doradcą ds. skarg Complaints Advice Team pod numerem **0845 601 0987**, która zazwyczaj jest w stanie zaproponować odpowiednią organizację.

## Kontakt z nami

Wiemy, że poszczególne osoby mogą mieć własne preferencje pod względem sposobu kontaktowania się z nami. Na przykład, jedni bardziej wolą kontakt telefoniczny niż kontakt w formie pisemnej, a inni wolą otrzymywać od nas informacje w innych formatach, na przykład na kasecie lub płycie kompaktowej. Niektórzy wolą otrzymywać informacje w innych językach (niniejsza ulotka dostępna jest w języku arabskim, bengalskim, kantońskim, francuskim, hinduskim, polskim i somalijskim). Proszę poinformować nas o Państwa wymaganiach, a postaramy się je spełnić.

### Jak można skontaktować się z nami

Tel: 0845 601 0987

E-mail: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

Strona internetowa: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

Kontakt listowny na adres:

Public Services Ombudsman for Wales

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

