

Przewodnik dotyczący składania skarg

Czy mogę złożyć skargę?

Skargę można złożyć w przypadku niezadowolenia z usług Stonewater, w tym jeśli:

- powiadomili Państwo Stonewater o usłudze, której Państwo potrzebują, a nasza odpowiedź na Państwa żądanie nie była adekwatna;
- jeden z naszych partnerów kontraktowych nie rozwiązał problemu lub zachował się w niewłaściwy sposób;
- zgłoszenie o zachowaniu antyspołecznym nie zostało prawidłowo rozpatrzone przez Stonewater;
- polityka Stonewater została naruszona lub nie była należycie przestrzegana.

W niektórych okolicznościach Państwa skarga nie będzie mogła być przez nas rozpatrzona, w tym jeśli prowadziliśmy już dochodzenie w tej sprawie lub istnieje już inne rozwiązanie w tym konkretnym przypadku. W naszej polityce skarg, pozytywnych opinii i komentarzy* opisujemy, w jakich przypadkach skarga może zostać rozpatrzona, a w jakich nie.

Jeżeli rozpatrzenie Państwa skargi nie będzie możliwe, przedstawimy powody takiej decyzji i skierujemy Państwa do Rzecznika ds. Usług Mieszkaniowych, który zapewni odpowiednie wsparcie.

Polityka skarg, pozytywnych opinii i komentarzy dostępna jest pod adresem: www.stonewater.org/about-us/policies/

Czy inna osoba może złożyć skargę w moim imieniu?

Tak, inna osoba może złożyć skargę w Państwa imieniu. Może to być przyjaciel, członek rodziny, lokalny radny lub poseł. Abyśmy mogli omówić tę sprawę z wybraną osobą, wymagana będzie pisemna zgoda.

Osoby w wieku 16 i 17 lat korzystające z mieszkań wspomaganych

W każdej chwili mogą Państwo zgłosić się do Biura Rzecznika Praw Dziecka (Child's Commissioners Office) o pomoc w złożeniu skargi i poprosić o zapewnienie wsparcia rzecznika. Biuro to może udzielić wsparcia we wszelkich kwestiach związanych ze skargą na świadczone przez nas usługi lub na zakwaterowanie, a także może dokonać oceny sposobu, w jaki rozpatrzyliśmy Państwa skargę.

Osoby w wieku 16 i 17 lat mają prawo do niezależnego rzecznika, który może udzielić im pomocy i wsparcia w podejmowaniu decyzji oraz zgłaszaniu wszelkich nieprawidłowości. O tego typu wsparcie można starać się za pośrednictwem Biura Rzecznika Praw Dziecka (Child's Commissioners Office). Prosimy o kontakt w razie potrzeby pomocy w tej kwestii.

childrenscommissioner.gov.uk

Numer telefonu: **020 7783 8330**

Angielski Rzecznik Praw Dziecka
Sanctuary Buildings
20 Great Smith Street
Londyn
SW1P 3BT

W jaki sposób mogę złożyć skargę?

Skargę można złożyć na jeden z poniższych sposobów:

- przez naszą stronę internetową: stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/
- dzwoniąc do naszego Centrum Obsługi Klienta pod numer: **01202 319 119**
- wysyłając do nas wiadomość e-mail na adres: **customerfeedback@stonewater.org**
- wysyłając nam **prywatną wiadomość** na naszych profilach w mediach społecznościowych Ze względu na ochronę Państwa prywatności nie możemy rozpatrywać Państwa skargi za pośrednictwem publicznych postów lub komentarzy.
- pisząc do nas na adres:
Stonewater, Suite C, Lancaster House
Grange Business Park
Enderby Road
Whetstone
Leicester
LE8 6EP

Naprawa sytuacji

Istnieją różne sposoby naprawienia sytuacji, gdy sprawy nie układają się zgodnie z oczekiwaniami. Możemy:

- przeprosić i udzielić wyjaśnień lub dodatkowych informacji
- dopilnować, by wszelkie niezbędne naprawy zostały zrealizowane
- wyciągnąć wnioski z wniesionej skargi w celu podniesienia jakości naszych usług
- zadbać o to, aby nasi pracownicy otrzymali dodatkowe wskazówki i wsparcie potrzebne do niesienia pomocy naszym klientom.

Dostosowanie

Dokładamy wszelkich starań, aby nasze usługi były dostosowane do potrzeb naszych klientów. Przy przyjmowaniu skargi poprosimy Państwa o wskazanie preferowanej metody kontaktu, abyśmy mogli pozostać w kontakcie podczas całego procesu rozpatrywania skargi. O wszelkie ewentualne dostosowania lub dalszą pomoc należy zwracać się do osoby odpowiedzialnej za rozpatrywanie skarg.

Proces składania skarg

Etap pierwszy

Po otrzymaniu Państwa skargi skontaktuje się z Państwem osoba odpowiedzialna za jej rozpatrzenie, aby omówić zaistniały problem i sposób, w jaki możemy go naprawić. Opisane zostanie to w potwierdzeniu, które zostanie Państwu wysłane w ciągu **5 dni roboczych**. Wspólnie z działami obsługi przeprowadzimy dokładną analizę sytuacji, aby zbadać, co dokładnie się stało i określić odpowiednie kroki w celu naprawienia zaistniałego problemu. Odpowiedź zostanie wysłana Państwu w ciągu **10 dni roboczych**. W przypadku gdy konieczny będzie dodatkowy czas na rozpatrzenie skargi, otrzymają Państwo stosowne powiadomienie.

Etap drugi

Jeżeli wynik pierwszego etapu procesu rozpatrywania skarg okazał się niezadowolający, można złożyć skargę na drugim etapie procesu rozpatrywania skarg. Pracownik wyższego szczebla przeanalizuje Państwa sprawę i postara się odpowiedzieć w ciągu **20 dni roboczych**. W przypadku gdy konieczny będzie dodatkowy czas na rozpatrzenie skargi, otrzymają Państwo stosowne powiadomienie.

Panel edukacyjny ds. skarg klientów (Customer Complaints Learning Panel – CCLP)

Panel edukacyjny ds. skarg klientów pomaga Stonewater i naszym klientom, umożliwiając analizę danych i informacji dotyczących skarg, aby dowiedzieć się, gdzie nasze usługi mogą zostać ulepszone.

Jeśli są Państwo zainteresowani dołączeniem do panelu, zachęcamy do odwiedzenia strony stonewater.org/get-involved.

Rzecznik ds. Usług Mieszkaniowych

Na każdym etapie procesu istnieje możliwość skierowania skargi do Rzecznika ds. Usług Mieszkaniowych w celu uzyskania wsparcia i porad. Jeśli udzielona przez nas odpowiedź na skargę na drugim etapie nie będzie zadowalająca, wówczas można zwrócić się do Rzecznika ds. Usług Mieszkaniowych z prośbą o weryfikację sposobu, w jaki rozpatrzyliśmy ową skargę. Rzecznik ds. Usług Mieszkaniowych dokona analizy Państwa zastrzeżeń, jak i udzielonej przez nas odpowiedzi, aby ustalić, czy działaliśmy zgodnie z kodeksem rozpatrywania skarg i naszą polityką.

Z Rzecznikiem ds. Usług Mieszkaniowych można skontaktować się w jeden z poniższych sposobów:

- za pośrednictwem strony internetowej: housing-ombudsman.org.uk
- dzwoniąc pod numer: **0300 111 3000** (od 9:15 do 17:15, od poniedziałku do piątku)
- pisząc na adres: Housing Ombudsman Service, PO Box 1484, Unit D Preston, PR2 0ET.

Aby dowiedzieć się więcej o procesie rozpatrywania skarg przez Stonewater lub uzyskać dodatkowe porady i informacje, w tym na temat naszej polityki dotyczącej skarg, zachęcamy do odwiedzenia strony

stonewater.org/complaints.

Aktualizacja: kwiecień 2025 r.