

Jak składać skargi w Urzędzie Miasta Edynburga

Skargi

Jeśli jesteś niezadowolony lub masz uwagi dotyczące usług naszego urzędu niezwłocznie nam o tym powiedz (poinformuj). Każdy może złożyć skargę w urzędzie osobiście lub przez pełnomocnika. Państwa opinie pomagają nam usprawnić nasze usługi.

Co nazywamy skargą

Skarga to zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez urzędujących pracowników.

Skargi można składać na:

- opóźnienie w odpowiedziach na pytania i prośby
- brak świadczenia usług w zakresie administracji publicznej
- standard świadczenia usług
- przepisy urzędowe
- niewłaściwa postawa/postępowanie/zachowanie pracownika urzędu
- nieprzestrzeganie procedur.

Co nie jest skargą:

- pierwsze zgłoszenie problemu
- prośba o świadczenie usług w zakresie administracji publicznej (na przykład prośba o naprawę w urzędowym mieszkaniu, zgłoszenie dziury w jezdni itp.)
- prośba o informacje lub wyjaśnienie procedury
- prośba o udostępnienie informacji odnośnie danych osobowych (Data Protection Act) lub jakichkolwiek urzędowych informacji (Freedom of Information Act)
- oraz wszelkie poniższe sprawy które są uregulowane osobnymi przepisami takie jak:

- ustawowe prawo do odwoływania się (na przykład mandat za parking lub zasiłek na dom)
- nieustawowe prawo do odwoływania się (na przykład wykluczenie ze szkoły lub umieszczenie w szkole)
- aplikacja planowania przestrzennego znajdująca się w fazie rozpatrywania
- skargi znajdujące się w sadzie lub rozpatrzone przez sąd lub trybunał
- skargi przeciwko członkom rady miasta (takie skargi muszą być złożone na piśmie do *Commissioner for the Ethical Standards in Public Life in Scotland, 39 Drumsheugh Gardens, Edinburgh, EH3 7SW. Strona internetowa: www.ethicalstandards.org.uk email: investigations@ethicalstandards.org.uk telefon: 0300 011 0550*

W celu uzyskania więcej informacji odnośnie składania skarg lub innego rodzaju zażaleń prosimy zgłosić się do odpowiedniego (do tematu skargi) działu w urzędzie.

Skargi mogą być składane:

- poprzez wypełnienie formularza na stronie internetowej www.edinburgh.gov.uk/complaints Tam także znajdują się informacje dotyczące sposobu rozpatrywania skarg.
- poprzez wysłanie maila do customer.care@edinburgh.gov.uk
- telefonicznie do Zespołu Obsługi Klienta (Customer Care Team) na numer 0131 200 2300
- u pracowników w biurach urzędu, szkołach, bibliotekach, biurach osiedlowych
- poprzez wypełnienie Jak składać skargi (How to make a complaint) ulotki i wysłanie na adres na ulotce bez uiszczania opłaty.

Jeśli twoja skarga dotyczy:

- działu Edukacji (Education Service), skontaktuj się z naszym biurem Porad i Mediacji (Advice and Conciliation) numer telefonu 0131 469 3233
- działu Opieki Społecznej (Social Work Service), skontaktuj się z biurem Porad i Skarg (Advice and Complaints Team), numer telefonu 0131 553 8395, email socialwork.complaints@edinburgh.gov.uk
- zarejestrowanej jednostki opieki społecznej (na przykład Dom Opieki Społecznej) można skontaktować się z Inspektorem Opieki (Care Inspectorate). Jest to niezależna jednostka która reguluje, prowadzi inspekcje i udziela pomocy w usprawnianiu opieki społecznej w Szkocji. Wystarczy wysłać maila na enquiries@careinspectorate.com lub zadzwonić na numer 0845 600 9527. Wszelkie informacje znajdą państwo na stronie www.scswis.com

Urzędowy proces rozpatrywania skarg ma dwa etapy – proste skargi rozwiązywane niezwłocznie (Frontline Resolution) i kompleksowe skargi wymagające dokładnego przeanalizowania (Investigation Stage).

Celem pierwszego etapu jest w miarę możliwości, jak najszybsze rozstrzygnięcie skarg i problemów. Zobowiązujemy się odpowiedzieć niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia skargi. Jeśli nie jesteśmy w stanie rozpoznać państwa skargi w tym terminie, skontaktujemy się z państwem w celu ustalenia innej daty.

Jeśli państwa skarga jest kompleksowa lub jeśli jesteście państwo niezadowoleni z odpowiedzi otrzymanej po rozpatrzeniu skargi w pierwszym etapie, wówczas rozpatrzemy waszą skargę w drugim etapie. Wyższy urzędnik przeanalizuje państwa problem wnikliwie i jeśli potrzebuje dodatkowych informacji może się z państwem skontaktować. Drugi etap zostanie rozpatrzony w terminie 20 dni roboczych. Zarówno w tym etapie, jeśli nie jesteśmy w stanie rozpoznać państwa skargi w tym terminie, skontaktujemy się z państwem w celu ustalenia innej daty.

Komitet Rewizyjny do spraw Skarg (Complaints Review Committee) (tylko dla opieki społecznej)

Istnieje trzeci etap złożenia skargi tylko i wyłącznie dla skarg dotyczących opieki społecznej. Wszelkie informacje odnośnie tego etapu udzieli państwu dział skarg opieki społecznej (social work complaints team), po rozpatrzeniu skargi drugiego etapu.

Udzielanie pomocy w składaniu skarg

Jeśli nie są państwo w stanie sami złożyć skargi, za waszą zgodą, może ona zostać złożona przez znajomego, kogoś z rodziny lub adwokata. Wszelkie informacje odnośnie adwokatów w waszym rejonie udziela Szkocki Sojusz Niezależnych Adwokatów (Scottish Independent Advocacy Alliance), strona internetowa www.siaa.org.uk, email enquiry@siaa.org.uk, telefon 0131 556 6443.

Szkocki Rzecznik Praw Obywatelskich (Scottish Public Service Ombudsman)

Tak jak wyżej wspomniano, urzędowy proces ma dwa etapy. Jednakże jeśli są państwo dalej niezadowoleni z odpowiedzi lub postępowania w sprawie waszej skargi po drugim etapie, mogą państwo zgłosić się do Szkockiego Rzecznika Praw Obywatelskich. Należy to zrobić w ciągu 12 miesięcy od czasu pierwszego kontaktu z urzędem w sprawie państwa skargi. Ważne: Rzecznik nie rozpatruje skarg które były lub są rozpatrywane przez sąd.

Adres Rzecznika to:

Scottish Public Service Ombudsman

4 Melville Street

Edinburgh

EH3 7NS

Strona internetowa – www.spsso.org.uk

Telefon – 0800 377 7330

Jeśli macie państwo inne sugestie lub opinie albo chcieliby państwo brać udział w decyzjach o przyszłości miasta prosimy się z nami skontaktować. Wszelkie informacje znajdują się na stronie www.edinburgh.gov.uk/haveyoursay