



## **Procedura składania skarg i wyrażania pochwał dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych**

|                                                               |                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Organizacja odpowiedzialna za zarządzanie dokumentacją</b> | <b>Samorząd Gminy Redcar i Cleveland</b>                                                              |
| <b>Tytuł</b>                                                  | <b>Procedura składania skarg i wyrażania pochwał dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych</b> |
| <b>Temat</b>                                                  | <b>Skargi</b>                                                                                         |
| <b>Wersja</b>                                                 | <b>1.0</b>                                                                                            |
|                                                               |                                                                                                       |
| <b>Data publikacji</b>                                        | 04.08.2026                                                                                            |
| <b>Data ostatniej aktualizacji</b>                            |                                                                                                       |
| <b>Data następnej aktualizacji</b>                            | 01.04.2028                                                                                            |

#### Historia wersji polityki

| <b>Wersja</b> | <b>Data</b> | <b>Uwagi</b>                             | <b>Autor</b>                                   |
|---------------|-------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 0.1           | 26.04.2026  | Pierwszy projekt                         | Specjalista ds. skarg i zarządzania informacją |
| 0.2           | 08.06.2026  | Zmiany w stosunku do pierwszego projektu | Specjalista ds. skarg i zarządzania informacją |
|               |             |                                          |                                                |
|               |             |                                          |                                                |
|               |             |                                          |                                                |
|               |             |                                          |                                                |
|               |             |                                          |                                                |
|               |             |                                          |                                                |

## Spis treści

|                                                                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Wprowadzenie .....                                                                                                   | 4   |
| 2. Zasady i cel .....                                                                                                   | 4   |
| 3. Przepisy prawne i obowiązki .....                                                                                    | 4   |
| 4. Definicje .....                                                                                                      | 5   |
| 5. Kto może złożyć skargę lub wyrazić pochwałę.....                                                                     | 10  |
| 6. Skargi dotyczące wielu organizacji.....                                                                              | 11  |
| 7. Skargi o charakterze uciążliwym - postępowanie w przypadku nieuzasadnionego zachowania osoby składającej skargę..... | 12  |
| 8. Jak złożyć skargę lub pochwałę? .....                                                                                | 12  |
| 9. Etapy procedury składania skarg dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych ..                                  | 13  |
| 10. Naprawianie sytuacji – środki zaradcze .....                                                                        | 14  |
| 11. Raportowanie wyników i ciągłe doskonalenie .....                                                                    | 15  |
| 12. Zachowanie poufności .....                                                                                          | 17  |
| 13. Wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI) .....                                                                     | 17  |
| 14. Przechowywanie dokumentów dotyczących skarg i pochwał .....                                                         | 177 |
| 15. Przegląd procedury składania skarg i pochwał dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych.....                  | 18  |

## 1. Wprowadzenie

- 1.1 Samorząd Gminy Redcar i Cleveland (*Redcar and Cleveland Borough Council*) dąży do zapewnienia wysokiego standardu opieki społecznej dla osób dorosłych, jednak od czasu do czasu zdarzają się nieprawidłowości i otrzymujemy skargi. Procedura rozpatrywania skarg stanowi cenny sposób uzyskiwania informacji zwrotnych na temat świadczonych usług, a przy odpowiednim podejściu skargi mogą stać się okazją do konstruktywnych zmian. Samorząd Gminy Redcar i Cleveland z zadowoleniem przyjmuje opinie osób dorosłych dotyczące świadczonych usług i personelu oraz posiada procedurę umożliwiającą osobom dorosłym wyrażanie swoich poglądów i opinii.
- 1.2 Będziemy dążyć do zapewnienia, aby każdy był traktowany sprawiedliwie i spójnie podczas wyrażania swoich poglądów i opinii, a także będziemy zwracać uwagę na kwestie równości i różnorodności.
- 1.3 Zadbamy również o to, by obawy osób dorosłych były traktowane poważnie oraz by otrzymywały one terminową odpowiedź wraz z wyjaśnieniem, w jaki sposób podjęto decyzję w sprawie zgłoszonej kwestii.
- 1.4 Wszystkie prośby o świadczenie usługi, skargi i pochwały będą rejestrowane, co ma nam pomóc w:
- monitorowaniu naszych wyników,
  - wyciąganiu wniosków na przyszłość,
  - kształtowaniu i ulepszaniu świadczonych usług.

## 2. Zasady i cel

- 2.1 Zadbamy o to, by osoby dorosłe znajdowały się w centrum naszego systemu rozpatrywania skarg, a przekazane informacje wykorzystamy jako okazję do nauki, mając na celu unikanie podobnych skarg w miarę możliwości.
- 2.2 Wykorzystamy informacje uzyskane ze skarg do wprowadzania ulepszeń w jakości świadczonych przez nas usług oraz w naszych relacjach z osobami dorosłymi. Skargi dotyczące usług, które świadczymy samodzielnie lub za pośrednictwem naszych podwykonawców, będą rozpatrywane zgodnie z niniejszą procedurą, o ile nie wskazano inaczej.

## 3. Przepisy prawne i obowiązki

- 3.1 Samorząd będzie rozpatrywać skargi w sposób bezstronny, obiektywny i profesjonalny, zapewniając w stosownych przypadkach poufność wszystkim stronom. Będziemy traktować osoby składające skargi z szacunkiem i uprzejmością, tak jak sami chcielibyśmy być traktowani.
- 3.2 Osoby składające skargi lub ich przedstawiciele nie będą narażeni na niekorzystne traktowanie z powodu złożenia skargi.
- 3.3 Skargi dotyczące usług opieki społecznej dla osób dorosłych muszą być rozpatrywane zgodnie z ogólnokrajowymi przepisami prawnymi określonymi w rozporządzeniu z 2009 r. w sprawie skarg dotyczących usług socjalnych władz lokalnych i państwowej służby zdrowia (Anglia) (*Local Authority Social Services and National Health Service Complaints (England) Regulations 2009*). Przepisy te

przewidują jednolitą procedurę składania skarg dla osób dorosłych korzystających z usług Departamentu Opieki Społecznej dla Osób Dorosłych Władz Lokalnych (*Local Authority Adult Social Care Department*) oraz państwowej służby zdrowia (*NHS*). Procedura składania skarg i wyrażania pochwał dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych w Samorządzie Gminy Redcar i Cleveland została opracowana zgodnie z tymi przepisami. Oznacza to, że mamy jedną szansę na prawidłowe rozpatrzenie sprawy, zanim osoba składająca skargę będzie mogła skierować sprawę do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Samorządu Lokalnego i Opieki Społecznej (*Local Government and Social Care Ombudsman*) lub Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Służby Zdrowia (*Health Services Ombudsman*). Skargi nieobjęte tymi przepisami lub nieodnoszące się konkretnie do opieki nad osobą dorosłą mogą być rozpatrywane w ramach korporacyjnej procedury rozpatrywania skarg Samorządu.

- 3.4 Procedura rozpatrywania skarg przez Samorząd będzie prowadzona zgodnie z Kodeksem rozpatrywania skarg Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Samorządu Lokalnego i Opieki Społecznej („Rzecznik”). Kodeks ten zawiera wytyczne dotyczące dobrych praktyk administracyjnych dla organizacji objętych art. 23 ust. 12A ustawy o samorządzie lokalnym z 1974 r. (*Local Government Act 1974*).
- 3.5 Poinformujemy osobę składającą skargę, która procedura rozpatrywania skarg zostaje zastosowana, na jakim etapie znajduje się jej skarga oraz jaki będzie kolejny etap w ramach danej procedury.
- 3.6 Kluczowe znaczenie ma zapewnienie równego dostępu, ponieważ Samorząd działa w środowisku zróżnicowanej populacji, obejmującej osoby znajdujące się w trudnej sytuacji. Wdrażając niniejszą politykę, Samorząd będzie dążył do zapewnienia, że jego działania są zgodne z obowiązkami wynikającymi z ustawy o równości z 2010 r. (*Equality Act 2010*) oraz innych polityk, które mogą mieć znaczenie w konkretnym przypadku danej skargi.
- 3.7 Czasami osoby mogą potrzebować wsparcia przy składaniu skargi i powinny być w pełni zaangażowane przez całą procedurę. Wsparcie to może przybrać formę alternatywnego formatu procedury, takiego jak nagranie audio, alfabet Braille’a lub inny język, albo stałego wsparcia ze strony doradcy (*advocate*). Urzędnik ds. skarg będzie w stanie zorganizować niezbędne wsparcie, jeśli dana osoba będzie potrzebowała pomocy.

## 4. Definicje

- 4.1 Skuteczne rozpatrywanie skarg pozwala na wysłuchanie i zrozumienie osób zgłaszających skargi.
- 4.2 Konieczne jest wzajemne zrozumienie, co jest prośbą o świadczenie usługi, a co skargą, ponieważ w większości przypadków problemy można w pierwszej kolejności rozwiązać w ramach standardowego świadczenia usługi.
- 4.3 Czym jest prośba o świadczenie usługi?

Definicja prośby o świadczenie usługi brzmi następująco:

„Prośba skierowana do organizacji o świadczenie lub ulepszenie usługi, rozwiązanie problemu lub ponowne rozpatrzenie decyzji”.

- 4.4 Zgłoszone kwestie są oceniane na samym początku i, w razie potrzeby, rozwiązywane w ramach prośby o świadczenie usługi. Prośby o świadczenie usługi nie są skargami, ale mogą zawierać wyrazy niezadowolenia.
- 4.5 Niektóre problemy można w pierwszej kolejności rozwiązać w ramach standardowego świadczenia usługi. Korzystając z opcji prośby o świadczenie usługi, staramy się skutecznie reagować na zgłoszone kwestie bez konieczności eskalowania ich do poziomu formalnej skargi.
- 4.6 Prośby o świadczenie usługi stanowią proaktywne działanie mające na celu zapobieganie eskalacji problemów do poziomu formalnych skarg, umożliwiające wcześniejsze zajęcie się zgłoszonymi kwestiami oraz zapewnienie osobom zgłaszającym szybkiej i odpowiedniej reakcji.
- 4.7 Jeśli osoba zgłaszająca pozostaje niezadowolona z odpowiedzi na swoją prośbę o świadczenie usługi, możemy ją eskalować i rozpatrzyć jako skargę.

#### 4.8 Czym jest skarga?

Definicja skargi brzmi następująco:

„Wyrażenie niezadowolenia, niezależnie od formy, dotyczące standardu usługi, działań lub zaniechań organizacji, jej personelu lub osób działających w jej imieniu, mających wpływ na osobę lub grupę osób”.

- 4.9 Skargę można złożyć, w przypadku niezadowolenia z odpowiedzi na prośbę o świadczenie usługi lub:
- jeśli uważa Pan/Pani, że nie potraktowano Pana/Pani uprzejmie lub sprawiedliwie.
  - nie jest Pan/Pani zadowolony(-a) z poziomu otrzymanej usługi;
  - uważa Pan/Pani, że nie zapewniliśmy Panu/Pani usługi, do której ma Pan/Pani prawo;
  - nie jest Pan/Pani zadowolony(-a) z podjętych działań.

#### 4.10 Czym jest pochwała?

Definicja pochwały brzmi następująco:

„spontaniczna wypowiedź wyrażająca zadowolenie lub uznanie, otrzymana z zewnętrznego źródła, dotycząca aspektu usługi lub konkretnego pracownika”.

- 4.11 Samorząd pragnie poznać opinie mieszkańców, kiedy wszystko przebiega prawidłowo. Pomaga nam to zrozumieć, jakie usługi są cenione przez mieszkańców. Kiedy wiemy, co sprawdza się w przypadku naszych dorosłych mieszkańców, możemy rozwijać i dzielić się dobrymi praktykami. Dzięki temu możemy nieustannie się uczyć i doskonalić. Pochwały pomagają nam również doceniać i nagradzać naszych pracowników, gdy podejmują dodatkowe wysiłki.
- 4.12 Po otrzymaniu pochwały informacja ta zostanie przekazana kierownictwu wyższego szczebla, aby było ono świadome osiągnięć swoich pracowników.
- 4.13 Skargi niekwalifikujące się – wyłączenia

- 4.14 Chociaż każda skarga jest rozpatrywana indywidualnie, zdarzają się sytuacje, w których istnieje uzasadniony powód, by nie traktować danej sprawy jako skargi. Niektórych skarg nie można rozpatrzyć w ramach niniejszej procedury, jak wskazano poniżej.
- 4.15 Niektóre skargi mogą dotyczyć spraw, które lepiej rozpatrywać w ramach innych procedur Samorządu lub które wykraczają poza jego kompetencje.
- 4.16 Poniższe wyjątki nie są zazwyczaj uznawane za skargi i zazwyczaj nie rozpatrujemy ich w ramach naszej procedury rozpatrywania skarg dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych:
- Pierwsza prośba o świadczenie usługi lub sytuacja, w której nie dano nam wystarczająco dużo czasu na wykonanie usługi zgodnie z naszymi standardami – zostanie rozpatrzona jako prośba o świadczenie usługi w ramach procedury składania wniosków o świadczenie usług.
  - Skarga, która:
    - została złożona ustnie; oraz
    - została rozstrzygnięta ku zadowoleniu osoby składającej skargę nie później niż następnego dnia roboczego po dniu złożenia skargi.
  - Wniosek o udzielenie informacji lub o świadczenie usługi.
  - Wyjaśnienie dotyczące polityki lub procedury samorządowej.
  - Skarga dotycząca rozpatrzenia wniosku o udzielenie informacji na podstawie ustawy o wolności informacji z 2000 r. (*Freedom of Information Act 2000*) lub ustawy o ochronie danych z 2018 r. (*Data Protection Act 2018*).
  - Skargi dotyczące spraw personalnych, w tym rekrutacji, wynagrodzeń, zażaleń, postępowań dyscyplinarnych itp.
  - W przypadku zgłoszenia skargi dotyczącej postawy lub zachowania pracownika właściwe może być zbadanie sprawy zgodnie z samorządowymi przepisami dotyczącymi zatrudnienia. Ze względu na poufny charakter relacji między pracodawcą a pracownikiem nie będziemy mogli przekazać osobie składającej skargę szczegółowych informacji na temat wyniku postępowania. Prawdopodobnie skorzystamy z tej procedury w przypadku zarzutów dotyczących poważnych uchybień. W ramach tej procedury możemy zbadać skargi dotyczące postawy lub zachowania pracownika, jeśli uznamy, że sprawa nie ma poważnego charakteru. W razie potrzeby możemy następnie skierować sprawę do zbadania zgodnie z samorządowymi przepisami dotyczącymi zatrudnienia
  - Roszczenia ubezpieczeniowe.
  - Odwołanie od decyzji, w przypadku której przysługuje prawo do odwołania; na przykład osoby dorosłe mogą kwestionować niektóre decyzje dotyczące ich opieki, uprawnień do wsparcia finansowego lub ich wkładu w pokrycie kosztów opieki.
  - Osoby dorosłe i ich przedstawiciele nie mogą zgłaszać w ramach tej procedury spraw dotyczących usług, które organizują i za które płacą samodzielnie w ramach płatności bezpośredniej lub budżetu indywidualnego. Rozpatrzmy jednak kwestie dotyczące naszej roli w organizacji płatności bezpośredniej, na przykład w zakresie oceny potrzeb lub udzielania porad i pomocy przy ustanawianiu płatności bezpośredniej. Jeśli usługa jest świadczona przez władze lokalne lub podmiot zlecony w ramach budżetu indywidualnego, wówczas można złożyć skargę dotyczącą tych usług.

- Jeśli skarga dotyczy obaw o bezpieczeństwo danej osoby, skierujemy sprawę do odpowiednich służb zajmujących się ochroną osób dorosłych i/lub dzieci oraz będziemy postępować zgodnie z polityką i procedurami Teeswide w zakresie ochrony osób (*Teeswide Safeguarding Policy and Procedures*). W niektórych przypadkach właściwe może być jednocześnie zbadanie skargi, jednak będzie to w dużej mierze zależało od indywidualnych okoliczności.
- Skargi anonimowe – takie sprawy zostaną przekazane do odpowiednich służb w celu rozpatrzenia, jednak nie będzie formalnego potwierdzenia otrzymania skargi, a pracownik prowadzący dochodzenie nie będzie mógł przeprowadzić rozmowy ze składającym skargę ani udzielić mu odpowiedzi.

Jeśli anonimowa skarga zawiera poważne zarzuty, możliwe jest podjęcie decyzji o rozpatrzeniu jej w ramach naszej procedury ochrony osób dorosłych (*Adult Safeguarding Procedure*) lub zgodnie z inną odpowiednią procedurą Samorządu.

Zespół ds. skarg zarejestruje i przechowa szczegóły ustaleń dochodzenia oraz wszelkich podjętych w jego wyniku działań.

- Z reguły nie prowadzimy dochodzenia w sprawie skargi, jeśli od daty zdarzenia, którego dotyczy skarga, minęło 12 miesięcy; w przypadku wystąpienia okoliczności szczególnych rozważymy zastosowanie decyzji uznaniowej.
- Powtarzające się skargi – na przykład skargi, które zostały już raz rozpatrzone w ramach procedury rozpatrywania skarg dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych lub innej odpowiedniej procedury – nie będą ponownie rozpatrywane, chyba że osoba składająca skargę poruszy nowe kwestie związane z daną sprawą lub gdy zażąda tego Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Samorządu Lokalnego i Opieki Społecznej.
- Nie będziemy rozpatrywać skargi w ramach tej procedury, jeśli została ona wcześniej zbadana przez Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Samorządu Lokalnego i Opieki Społecznej lub Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Służby Zdrowia.
- Sprawy będące przedmiotem dochodzenia koronera.
- Osoba składająca skargę lub jej przedstawiciel wszczął już postępowanie sądowe w tej sprawie.
- Sprawy związane z toczącym się lub zakończonym dochodzeniem policyjnym.
- Nie możemy rozpatrywać skarg dotyczących spraw rozstrzygniętych przez sąd. Skarga kwestionująca orzeczenie sądu nie może zostać przyjęta jako skarga.
- Zazwyczaj nie rozpatrujemy skarg dotyczących usług świadczonych w imieniu Samorządu, dopóki skarga nie zostanie rozpatrzona w ramach wewnętrznej procedury rozpatrywania skarg danego świadczeniodawcy.

W przypadku skarg dotyczących usług organizowanych przez nas – na przykład przez wykonawcę, zleconego świadczeniodawcę lub w ramach opieki domowej – w większości przypadków świadczeniodawca posiada własną procedurę rozpatrywania skarg. Samorząd chętnie skorzysta z okazji, by umożliwić świadczeniodawcy/wykonawcy naprawienie sytuacji, dlatego skargi należy w pierwszej kolejności zgłaszać do samego świadczeniodawcy/wykonawcy.

Mogą jednak zaistnieć wyjątkowe okoliczności, w których rozpatrzymy skargę, zanim zostanie ona rozpatrzona przez świadczeniodawcę/wykonawcę, na przykład jeśli osoba składająca skargę uważa, że nie jest w stanie omówić sprawy ze świadczeniodawcą/wykonawcą, skarga ma poważny charakter lub osoba składająca skargę nie otrzymała odpowiedzi na swoją skargę od świadczeniodawcy/wykonawcy.

- Skargi dotyczące decyzji podjętych na podstawie ustawy o zdolnościach umysłowych nie wchodzi w zakres niniejszej procedury. Ustawa o zdolnościach umysłowych z 2005 r. (*Mental Capacity Act 2005*) stanowi, że pracownicy służby zdrowia lub opieki społecznej mogą uznać osobę dorosłą za pozbawioną zdolności umysłowych oraz podejmować decyzje lub wykonywać czynności w imieniu tej osoby. Wskazówki dotyczące sposobu zaskarżania decyzji podjętych na podstawie ustawy o zdolnościach umysłowych zawarte są w Kodeksie postępowania dotyczącym ustawy o zdolnościach umysłowych (*Mental Capacity Act Code of Practice*), dostępnym w Departamencie Zdrowia i Opieki Społecznej.
- Zazwyczaj nie rozpatrujemy skarg dotyczących jakości lub świadczenia opieki, jeżeli organem kierującym jest inny samorząd lokalny, który w związku z tym ponosi prawną odpowiedzialność za zaspokojenie kwalifikujących się potrzeb osoby dorosłej w zakresie opieki i wsparcia. Organ kierujący to władze lokalne, które oceniły, że osoba dorosła ma uzasadnione potrzeby w zakresie opieki i wsparcia, i które ponoszą ustawową odpowiedzialność za zaspokojenie tych potrzeb. W przypadku gdy organ ten organizuje lub finansuje zakwaterowanie lub opiekę na terenie innego samorządu lokalnego (organu przyjmującego), osoba dorosła nadal jest traktowana jako osoba zamieszkała na stałe na terenie samorządu kierującego. W związku z powyższym organ kierujący ponosi pełną odpowiedzialność za planowanie opieki oraz jakość świadczonych usług.

Organ przyjmujący to władze lokalne, na terenie których fizycznie znajduje się dom opieki lub podmiot świadczący usługi. Organ przyjmujący pełni rolę zlecniodawcy (organu przyjmującego) dla obszaru, na którym znajduje się podmiot świadczący usługi, dlatego też nasza odpowiedzialność dotyczy monitorowania umowy.

Samorząd rozpatrzy skargi tego rodzaju w celu ustalenia właściwego organu prowadzącego dochodzenie w sprawie zgłoszonych zastrzeżeń i może rozważyć, czy niektóre elementy skargi wymagają podziału odpowiedzialności.

4.17 Niektóre obszary/aspekty działalności samorządu mają własne procedury rozpatrywania skarg, na przykład:

- ustawowa procedura rozpatrywania skarg dotyczących spraw korporacyjnych
- ustawowa procedura rozpatrywania skarg dotyczących opieki społecznej nad dziećmi i rodzinami
- procedura postępowania z uciążliwymi wnioskodawcami – postępowanie w przypadku nieuzasadnionego zachowania osoby składającej skargę
- skargi dotyczące zachowania radnego

4.18 Po otrzymaniu skargi uznanej za spełniającą kryteria jednej z powyższych procedur rozpatrywania skarg, skarga zostanie przydzielona odpowiedniemu urzędnikowi odpowiedzialnemu za daną procedurę.

4.19 W przypadku stwierdzenia przez Samorząd, że istnieje uzasadniony powód, aby nie traktować danej sprawy jako skargi, skontaktujemy się z osobą składającą skargę, wyjaśnimy nasze uzasadnienie i skierujemy ją do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Samorządu Lokalnego i Opieki Społecznej.

## 5. Kto może złożyć skargę lub wyrazić pochwałę?

5.1 Skargę lub pochwałę może złożyć osoba korzystająca z usług opieki społecznej dla osób dorosłych, krewny lub przyjaciel osoby korzystającej z tych usług, a także osoba, na którą wpłynęło działanie

lub zaniechanie ze strony podmiotu świadczącego usługi. Może to obejmować osoby, które miały kontakt z jedną z naszych usług lub na które wpłynęła ona w jakikolwiek sposób – na przykład osoba zamieszkująca w pobliżu ośrodka dziennego.

- 5.2 Niektóre osoby mogą wymagać pomocy przy składaniu skargi lub pochwały, dlatego przyjmujemy skargi i pochwały składane w ich imieniu, o ile wyrażą na to zgodę. Skargi i pochwały mogą być składane na przykład przez krewnego/opiekuna, prawnika lub innego wyznaczonego doradcę. Jeśli osoba składająca skargę potrzebuje doradcy, urzędnik ds. skarg może udzielić porady, jak go pozyskać.
- 5.3 Radni lub posłowie do parlamentu mogą reprezentować mieszkańców, jeśli ci zechcą złożyć skargę. Ważne jest, aby radni rozróżniali skargi od innych zgłoszeń i rozpatrywali je odpowiednio. Skargi zgłoszone w imieniu mieszkańców będą rozpatrywane zgodnie z niniejszą procedurą, natomiast inne zapytania będą rozpatrywane oddzielnie.
- 5.4 Radni mogą korzystać z procedury składania skarg jako obywatele i użytkownicy usług; procedura ta nie ma jednak zastosowania do skarg wynikających z pełnienia przez nich funkcji członków Samorządu.
- 5.5 W przypadku złożenia skargi w imieniu innej osoby, nawet jeśli jest to krewny, musimy upewnić się, że uzyskano zgodę, abyśmy mogli legalnie udostępniać informacje. Ponadto rozważymy, czy dana osoba działa w najlepszym interesie osoby dorosłej.
- 5.6 Abyśmy mogli dalej rozpatrywać skargę i udzielić odpowiedzi osobie składającej skargę, potrzebny jest podpisany formularz zgody lub kopia dokumentu potwierdzającego odpowiednie uprawnienia prawne, takie jak trwałe pełnomocnictwo (*Lasting Power of Attorney*). Istnieją dwa rodzaje pełnomocnictwa: pełnomocnictwo dotyczące spraw majątkowych i finansowych oraz pełnomocnictwo dotyczące zdrowia i opieki społecznej.
- 5.7 Jeśli otrzymamy skargę bez takiej zgody, skontaktujemy się z osobą korzystającą z usługi w celu uzyskania jej zgody na udostępnienie informacji osobie składającej skargę. Jeśli nie uda nam się uzyskać zgody, dołożymy wszelkich starań, aby kontynuować rozpatrywanie skargi i jednocześnie powiadomimy osobę składającą skargę, że ograniczy to zakres informacji, które możemy udostępnić.
- 5.8 Jeśli otrzymamy skargę w imieniu osoby uznanej za „nieposiadającą zdolności do czynności prawnych” zgodnie z definicją zawartą w ustawie o zdolnościach umysłowych (*Mental Capacity Act*), rozpatrzmy skargę tylko wtedy, gdy upewnimy się, że przedstawiciel działa w najlepszym interesie tejże osoby dorosłej. W przypadku, gdy mamy powody przypuszczać, że dana osoba nie działa w najlepszym interesie tej osoby, nie rozpatrzmy skargi i poinformujemy ją na piśmie o przyczynie naszej decyzji.
- 5.9 W przypadku gdy dana osoba zostanie uznana za „nieposiadającą zdolności” do złożenia skargi, w procedurę może zostać zaangażowany Niezależny Doradca ds. Zdolności Umysłowej (*Independent Mental Capacity Advocate*) w celu udzielenia pomocy.
- 5.10 Jeśli skarga dotyczy osoby zmarłej, będziemy wymagać dowodu, że osoba składająca skargę uzyskała prawo dostępu do danych osobowych tej osoby przechowywanych przez Służbę Opieki Społecznej dla Dorosłych. Poprosimy osobę składającą skargę o kopię postanowienia o przyznaniu prawa do spadku (*Grant of Probate*) lub pisma o zarządzie spadkowym (*Letter of Administration*).

- 5.11 Samorząd zastrzega sobie prawo do ograniczenia korespondencji z każdą stroną, która nie spełnia powyższych kryteriów.

## 6. Skargi dotyczące wielu organizacji

- 6.1 Czasami skarga może dotyczyć zarówno służby zdrowia, jak i opieki społecznej, które współpracują przy świadczeniu danej usługi. Urzędnik ds. skarg ustali, czy skarga dotyczy zarówno służby zdrowia, jak i opieki społecznej. Za zgodą osoby składającej skargę skierujemy sprawę do odpowiedniej organizacji państwowej służby zdrowia w celu podjęcia współpracy, tak aby osoba składająca skargę otrzymała łączną odpowiedź. Wspólnie z obiema organizacjami ustalimy, która z nich będzie pełniła rolę podmiotu wiodącego w utrzymywaniu kontaktu z osobą składającą skargę oraz zapewni, że otrzyma ona skoordynowaną odpowiedź w terminach określonych w przepisach dotyczących rozpatrywania skarg.
- 6.2 Mogą zaistnieć sytuacje, w których Samorząd i państwowa służba zdrowia uznają, że najlepszym rozwiązaniem będzie przeprowadzenie przez odpowiednią placówkę służby zdrowia własnego postępowania wyjaśniającego, niezależnego od naszego. Urzędnik ds. skarg poinformuje osobę składającą skargę o podjęciu takiej decyzji i wskaże jej konkretnego urzędnika w krajowej służbie zdrowia, z którym powinna się skontaktować.
- 6.3 Usługi w zakresie zdrowia psychicznego są świadczone we współpracy z Tees, Esk and Wear Valley NHS Trust, który posiada własną procedurę rozpatrywania skarg. W przypadku gdy osoba składająca skargę chce złożyć skargę dotyczącą usług w zakresie zdrowia psychicznego, będziemy współpracować z TEWV w celu ustalenia najlepszego sposobu postępowania. Jeśli zostanie ustalone, że skargę najlepiej zbada TEWV, prześlemy ją tej instytucji i stosownie poinformujemy o tym osobę składającą skargę. W przypadku podjęcia decyzji o przeprowadzeniu wspólnego dochodzenia będziemy współpracować z TEWV, aby zapewnić, że na skargę udzielą odpowiedzi obie organizacje.
- 6.4 Dyżurne Służby Kryzysowe (*Emergency Duty Service*) zapewniają reagowanie poza godzinami pracy na sytuacje kryzysowe w ramach usług opieki społecznej dla osób dorosłych. Dyżurne Służby Kryzysowe prowadzone są przez Samorząd Gminy Stockton-on-Tees w imieniu uczestniczących w programie władz lokalnych. W przypadku gdy osoba składająca skargę pragnie złożyć skargę dotyczącą Dyżurnych Służb Kryzysowych, będziemy współpracować z Samorządem Gminy Stockton-on-Tees w celu ustalenia najlepszego sposobu postępowania. W przypadku ustalenia, że skargę najlepiej zbada Samorząd Gminy Stockton-on-Tees, prześlemy ją temu samorządowi w celu przeprowadzenia dochodzenia i stosownie poinformujemy o tym osobę składającą skargę. Jeśli jednak zostanie podjęta decyzja o przeprowadzeniu wspólnego dochodzenia, będziemy współpracować z Samorządem Gminy Stockton-on-Tees, aby skarga została rozpatrzona przez obie organizacje.
- 6.5 W przypadku uzgodnienia przeprowadzenia wspólnego dochodzenia między Samorządem a inną organizacją; zadamy o to, by odpowiednia organizacja przeprowadziła własne dochodzenie w zakresie elementów, które jej dotyczą. Urzędnicy prowadzący dochodzenia w Samorządzie Gminy Redcar and Cleveland nie będą komentować ani oceniać praktyk tej organizacji ani sposobu prowadzenia przez nią dochodzenia w sprawie skargi
- 6.6 W przypadku otrzymania skargi dotyczącej działań niezależnego doradcy ds. zdolności umysłowej urzędnik ds. skarg doradzi osobie składającej skargę, aby zwróciła się do tego doradcy lub jego przełożonego i skorzystała z procedury rozpatrywania skarg obowiązującej u tego usługodawcy. Jeśli po tym osoba składająca skargę nadal będzie mieć zastrzeżenia, rozpatrzymy skargę w stosowny sposób.

- 6.7 Niezależny doradca ds. zdolności umysłowej może również, w razie potrzeby, skorzystać z tej procedury składania skarg, aby spróbować rozstrzygnąć spór z Samorządem. Skargi te będą rozpatrywane w stosowny sposób.

## 7. Skargi o charakterze uciążliwym – postępowanie w przypadku nieuzasadnionego zachowania osoby składającej skargę

- 7.1 Samorząd zobowiązuje się do rozpatrywania wszystkich skarg w sposób sprawiedliwy i bezstronny oraz do zapewnienia wysokiej jakości obsługi osobom składającym skargi. W bardzo nielicznych przypadkach, gdy zachowanie osoby składającej skargę może stać się niedopuszczalne, Samorząd ma obowiązek chronić swoich pracowników przed zachowaniami o charakterze obraźliwym, agresywnym lub stanowiącym zagrożenie.
- 7.2 Nieuzasadnione lub uciążliwe zachowanie osoby składającej skargę może obejmować między innymi:
- powtarzające się krzyczenie na pracownika, używanie wulgaryzmów, gróźb i obelg
  - pachowania obsesyjne, nękanie lub nadmiernie częste
  - wielokrotne zgłaszanie tej samej skargi lub skarg z niewielkimi różnicami, przy czym osoba składająca skargę nigdy nie akceptuje jej wyniku
  - zgłaszanie nieuzasadnionych skarg na pracowników, którzy próbują rozwiązać problem, oraz dążenie do ich zastąpienia
  - dążenie do nierealistycznego wyniku i upieranie się przy tym, dopóki nie zostanie on osiągnięty
  - historia zgłaszania innych nieuzasadnionych, uporczywych skarg
  - wysyłanie niepotrzebnie uporczywych wiadomości e-mail do wielu pracowników.
- 7.3 W przypadku uznania, że takie zachowanie uniemożliwia dalszą współpracę i/lub konieczna jest ochrona personelu, może zostać wszczęta procedura dotycząca uciążliwych osób składających skargi.

## 8. Jak złożyć skargę lub pochwałę?

- 8.1 Skargę lub pochwałę można zgłosić dowolnemu pracownikowi Samorządu, jednak w celu uzyskania pomocy można również skontaktować się za pomocą następujących metod:
- **Online:**  
<https://www.redcar-cleveland.gov.uk/about-the-council/compliments-and-complaints-procedures>
  - **E-mail:**  
[Complaints@redcar-cleveland.gov.uk](mailto:Complaints@redcar-cleveland.gov.uk)
  - **Telefon:**  
01642 771500

- **Pocztą:**

Complaints Team, Corporate Services, Redcar & Cleveland House, Kirkleatham Street, Redcar, TS10 1RT

- **Osobiście:**

W dowolnym biurze Samorządu

- Wypełnienie formularza skarg i pochwał:

Formularz jest dostępny w budynkach Samorządu; można poprosić o egzemplarz swojego pracownika opieki społecznej lub zadzwonić pod numer 01642 771500

- 8.2 Samorząd dokłada wszelkich starań, aby wszystkie świadczone przez nas usługi były adekwatne do potrzeb i w pełni dostępne dla wszystkich grup społecznych, które mogą ich potrzebować. W ramach pierwszego kontaktu ustalimy, czy osoba składająca skargę wymaga jakichkolwiek uzasadnionych dostosowań zgodnie z ustawą o równości z 2010 r. (*Equality Act 2010*). Samorząd będzie prowadzić rejestr wszelkich uzgodnionych uzasadnionych dostosowań i poddawać je regularnej weryfikacji.

## 9. **Etapy procedury składania skarg dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych**

*Schemat procedury składania skarg dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych znajduje się w załączniku 1.*

- 9.1 Potwierdzenie otrzymania skargi dotyczącej opieki społecznej dla osób dorosłych
- 9.2 Po wszczęciu procedury rozpatrywania skargi zespół ds. skarg potwierdzi jej otrzymanie ustnie lub na piśmie w ciągu 3 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
- 9.3 Wszystkie pisma potwierdzające będą zawierały streszczenie procedury składania skarg i zgłaszania pochwał dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych.
- 9.4 Etap 1 skargi – procedura rozpatrywania skarg dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych
- 9.5 Skarga zostanie przydzielona do rozpatrzenia pracownikowi prowadzącemu dochodzenie. Skontaktuje się on z osobą składającą skargę w ciągu 5 dni roboczych od jej otrzymania w celu omówienia skargi oraz wyjaśnienia, na czym będzie polegało dochodzenie i jak długo potrwa.
- 9.6 Zgodnie z rozporządzeniem z 2009 r. w sprawie skarg dotyczących usług socjalnych władz lokalnych i państwowej służby zdrowia (Anglia) skargi muszą zostać zbadane w odpowiednim terminie. Staramy się udzielić osobie składającej skargę pisemnej odpowiedzi w ciągu 20 dni roboczych od otrzymania skargi.
- 9.7 Jeżeli nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi na skargę w pierwotnym terminie, pracownik prowadzący dochodzenie może zwrócić się o przedłużenie terminu o maksymalnie 45 dodatkowych dni roboczych. Oznacza to, że zgodnie z rozporządzeniem z 2009 r. w sprawie skarg dotyczących

usług socjalnych władz lokalnych i państwowej służby zdrowia (Anglia) odpowiedź może zostać udzielona łącznie w ciągu maksymalnie 65 dni roboczych. Przedłużenie terminu nie powinno być stosowane rutynowo, a jedynie w sytuacjach, gdy skarga:

- jest bardziej złożona i trudniejsza do rozpatrzenia;
- kluczowy świadek jest częściowo niedostępny;
- skarga dotyczy kilku organizacji;
- wszystkie lub niektóre z poruszonych kwestii są przedmiotem równoległego dochodzenia;
- istnieją inne szczególne okoliczności, w których przedłużenie terminu jest uzasadnione.

9.8 Jeśli konieczne jest przedłużenie terminu, zespół ds. skarg skontaktuje się z osobą składającą skargę i poinformuje ją o przyczynie przedłużenia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Ponadto w piśmie zostaną podane dane kontaktowe rzecznika praw obywatelskich (*Ombudsman*).

9.9 Pismo z odpowiedzią na etapie 1 powinno odnosić się do wszystkich kwestii poruszonych przez osobę składającą skargę oraz zawierać jasne uzasadnienie wszelkich decyzji, odwołując się w stosownych przypadkach do odpowiednich wytycznych, przepisów prawnych i dobrej praktyki.

9.10 Procedura rozpatrywania skarg dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych jest postępowaniem jednoetapowym, dlatego jeśli osoba składająca skargę nadal nie jest zadowolona po otrzymaniu odpowiedzi na etapie 1, ma prawo skierować sprawę do rzecznika praw obywatelskich, który jest niezależnym organem prowadzącym dochodzenia w sprawie skarg dotyczących Samorządów. Rzecznik Praw Obywatelskich zazwyczaj rozpatruje skargi dopiero po wyczerpaniu wewnętrznej procedury rozpatrywania skarg przez samorząd lub w przypadku, gdy samorząd zalecił osobie składającej skargę skontaktowanie się z nim.

Z Rzecznikiem Praw Obywatelskich ds. Samorządów Lokalnych i Opieki Społecznej można skontaktować się w następujący sposób:

Strona internetowa: [www.lgo.org.uk](http://www.lgo.org.uk)

Telefon: 0300 061 0614

Online: [www.lgo.org.uk/making-a-complaint](http://www.lgo.org.uk/making-a-complaint)

Pocztą: The Local Government & Social Care Ombudsman, PO Box 4771, Coventry, CV4 0EH

## 10. Naprawianie sytuacji – środki zaradcze

10.1 W przypadku stwierdzenia uchybienia ze strony Samorządu musimy naprawić sytuację poprzez przyznanie się do błędów i przeproszenie za nie, wyjaśnienie przyczyn niepowodzenia oraz przedstawienie działań, jakie Samorząd podejmie, aby zapobiec powtórzeniu się tego samego błędu.

10.2 Każdy proponowany środek zaradczy powinien odzwierciedlać wpływ, jaki dana sytuacja wywarła na daną osobę (osoby).

10.3 W miarę możliwości będziemy dążyć do przywrócenia osoby składającej skargę do sytuacji, w której znajdowałaby się, gdyby nie doszło do błędu. Czasami nie jest to możliwe i w takich przypadkach

właściwe może być przyznanie odszkodowania. W innych przypadkach środek zaradczy może obejmować:

- **Podjęcie konkretnych działań** – takich jak ponowne rozpatrzenie decyzji.
- **Wypłacenie odszkodowania** – pieniądze nie są jedynym ani niekoniecznie najlepszym środkiem zaradczym w każdym przypadku, ale Samorząd zazwyczaj rozważa wypłatę odszkodowania, jeśli osoby poniosły straty finansowe z powodu jej błędów lub jeśli spowodowano im nadmierne trudności, niedogodności lub cierpienie. Dokonując takich wypłat, Samorząd będzie postępował zgodnie z wytycznymi wydanymi przez Rzecznika Praw Obywatelskich przy ustalaniu odpowiedniej kwoty odszkodowania. Wytyczne te można znaleźć na stronie internetowej Rzecznika Praw Obywatelskich pod adresem [www.lgo.org.uk/information-centre/staff-guidance/guidance-on-remedies](http://www.lgo.org.uk/information-centre/staff-guidance/guidance-on-remedies)

## 11. Raportowanie wyników i ciągłe doskonalenie

- 11.1 Skargi, prośby o pomoc oraz pochwały stanowią istotną część naszych ogólnych działań w zakresie zaangażowania. Słuchając osób dorosłych, którym pomagamy, a także ich opiekunów i rodzin, możemy uzyskać cenne informacje na temat indywidualnych doświadczeń osób korzystających z naszych usług.
- 11.2 Chociaż nasza placówka ściśle współpracuje z osobami dorosłymi i ich rodzinami, aby zapewnić im zrozumienie tego, co się dzieje lub co się wydarzy, gdy otrzymują od nas opiekę i wsparcie, mogą zdarzyć się sytuacje, w których coś pójdzie nie tak.
- 11.3 Naszym celem jest rozwiązywanie zgłoszonych skarg i wyciąganie z nich wniosków, rozpoznawanie sytuacji, w których nie działamy prawidłowo, oraz określanie, co musimy zrobić, aby ulepszyć nasze usługi i zapobiec powtórzeniu się takich sytuacji.
- 11.4 Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego w sprawie skargi wnioski z niej płynące są analizowane przez specjalistę ds. rozwoju działalności w zakresie opieki społecznej nad osobami dorosłymi i/lub odpowiednich kierowników usług. Wnioski są omawiane z kierownictwem wyższego szczebla oraz głównym pracownikiem socjalnym w celu utrwalenia wiedzy, zidentyfikowania tematów wynikających ze skarg oraz powiązania ich z rozwojem praktyki, kształceniem personelu, nadzorem i działaniami na rzecz ciągłego doskonalenia w ramach opieki społecznej nad osobami dorosłymi. Proces ten jest rejestrowany i monitorowany, aby zagwarantować wprowadzenie usprawnień oraz realizację wszelkich uzgodnionych działań.
- 11.5 Zespół kierowniczy wyższego szczebla ds. opieki społecznej nad osobami dorosłymi (*Adult Social Care Senior Management Team*) będzie regularnie otrzymywał informacje dotyczące skarg, które zapewnią wgląd w skuteczność rozpatrywania skarg w ramach opieki społecznej nad osobami dorosłymi realizowanej przez Samorząd; będą one obejmować:
- regularne aktualizacje dotyczące liczby, kategorii i wyników
  - rozpatrywania skarg, a także skuteczności rozpatrywania skarg. Regularne przeglądy problemów i trendów wynikających z rozpatrywania skarg
  - roczny raport dotyczący skuteczności rozpatrywania skarg i doskonalenia usług.

Częstotliwość sprawozdawczości przedstawiono poniżej:

- cotygodniowe sprawozdanie dotyczące skarg dla kierownictwa wyższego szczebla ds. opieki społecznej dla osób dorosłych
  - kwartalne sprawozdanie z wyników dla kierownictwa średniego szczebla (DMT) i kierownictwa wyższego szczebla (SMT)
  - coroczna publikacja rocznego sprawozdania dotyczącego skarg i pochwał w zakresie opieki społecznej dla osób dorosłych
- 11.6 Zastępcy dyrektora ds. opieki społecznej dla osób dorosłych sprawują nadzór nad skargami w tym obszarze i są informowani o złożonych skargach, które mogą wymagać ich nadzoru.
- 11.7 Skargi otrzymane od Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Samorządu Lokalnego i Opieki Społecznej są przekazywane zastępcom dyrektora ds. opieki społecznej dla osób dorosłych w celu nadzorowania wszelkich wymaganych działań i odpowiedzi.
- 11.8 Ponadto, w celu wykazania odpowiedzialności i przejrzystości Samorządu oraz promowania pozytywnej kultury wydajności organizacyjnej, urzędnik monitorujący *Samorządu (Monitoring Officer)* będzie nadzorował skuteczność rozpatrywania skarg przez Samorząd. Urzędnik monitorujący będzie oceniał wszelkie motywy lub trendy w celu zidentyfikowania potencjalnych problemów systemowych, poważnych zagrożeń lub przepisów i procedur wymagających zmian.
- 11.9 Komisja ds. Zarządzania (*Governance Committee*) będzie ponosić główną odpowiedzialność za skargi w ramach ustaleń dotyczących zarządzania, działając zbiorowo jako „członek odpowiedzialny za skargi”.
- 11.10 Komisja będzie regularnie otrzymywać informacje dotyczące skarg, które zapewnią wgląd w efektywność rozpatrywania skarg przez Samorząd; będą one obejmować:
- regularne aktualizacje dotyczące liczby, kategorii i wyników rozpatrywania skarg, a także efektywności tego procesu;
  - regularne przeglądy problemów i trendów wynikających z rozpatrywania skarg;
  - roczne sprawozdanie dotyczące efektywności rozpatrywania skarg i poprawy jakości usług.
- 11.11 Roczne sprawozdanie dotyczące efektywności rozpatrywania skarg i poprawy jakości usług będzie obejmowało:
- roczne pismo od Rzecznika Praw Obywatelskich dotyczące wyników pracy Samorząd;
  - wszelkie inne istotne sprawozdania lub publikacje sporządzone przez Rzecznika Praw Obywatelskich w związku z działalnością Samorządu.
- 11.12 Wszystkie samorządy lokalne świadczące usługi opieki społecznej mają ustawowy obowiązek corocznego składania sprawozdań dotyczących liczby otrzymanych skarg. Niniejsze sprawozdanie zostanie opublikowane w dziale „Skargi” na stronie internetowej Samorządu i jest dostępne dla każdego, kto o to poprosi. Raport będzie zawierał:
- liczbę otrzymanych skarg
  - liczbę skarg, które zostały uznane za zasadne
  - liczbę skarg, które zostały przekazane Rzecznikowi Praw Obywatelskich

- przedmiot otrzymanych skarg
- wszelkie kwestie o znaczeniu ogólnym wynikające ze skarg
- sposób rozpatrzenia skarg
- kwestie, w których podjęto lub zamierza się podjąć działania mające na celu poprawę jakości usług w wyniku tych skarg

## **12. Zachowanie poufności**

- 12.1 Samorząd przywiązuje dużą wagę do zachowania poufności podczas rozpatrywania wszelkich skarg. Jednakże, aby umożliwić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w sprawie skargi, dane osoby zostaną udostępnione pracownikom prowadzącym dochodzenie, a w niektórych przypadkach również innym pracownikom, o ile będzie to uzasadnione koniecznością skutecznego rozpatrzenia skargi.
- 12.2 Dane osobowe nie będą udostępniane nikomu bez uzasadnionej potrzeby i będą przetwarzane zgodnie z wymogami Polityki ochrony danych Samorządu oraz przepisami Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO) i ustawy o ochronie danych z 2018 r.
- 12.3 W przypadku przekazania Samorządowi informacji poufnych, nie zostaną one ujawnione bez uzyskania zgody, chyba że Samorząd ma ku temu uzasadniony lub prawny powód, na przykład w związku z obawami dotyczącymi bezpieczeństwa.
- 12.4 W przypadku stwierdzenia przez Samorząd konieczności przeprowadzenia wspólnego postępowania wyjaśniającego w sprawie skargi z inną organizacją, Samorząd zwróci się do osoby składającej skargę o zgodę na przekazanie jej danych tej organizacji.
- 12.5 Jeżeli osoba składająca skargę zwróci się do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Samorządu Lokalnego i Opieki Społecznej lub do Parlamentarnego Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Służby Zdrowia, udostępnimy dane osobowe w celu wsparcia takich działań.

## **13. Wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI)**

- 13.1 Sztuczna inteligencja (AI) znajduje coraz szersze zastosowanie i zdajemy sobie sprawę, że wiele osób składa skargi wygenerowane przez AI. Chociaż osoby składające skargi mają prawo do wyboru sposobu składania, przeglądania i odpowiadania na naszą korespondencję, pragniemy zwrócić uwagę, że treści generowane przez AI mogą czasami zawierać fałszywe lub niepoparte dowodami twierdzenia.

Aby zachować rzetelność i wiarygodność komunikacji z nami, zalecamy weryfikację wszelkich materiałów wygenerowanych przez AI przed dołączeniem ich do korespondencji z nami. Pomoże to uniknąć potencjalnych błędnych interpretacji lub umieszczenia nieprawidłowych informacji.

## **14. Przechowywanie dokumentów dotyczących skarg i pochwał**

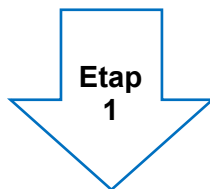
- 14.1 Wszystkie dokumenty będą przechowywane zgodnie z okresami przechowywania określonymi przez Samorząd. Skargi, pochwały i dokumentacja spraw są przechowywane przez sześć lat od zamknięcia sprawy; po upływie tego czasu wszystkie dane zostaną trwale usunięte z systemów Samorządu.

## **15. Przegląd procedury składania skarg i pochwał dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych**

- 15.1 Procedura składania skarg i pochwał dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych podlega przeglądowi co dwa lata lub w razie potrzeby, w tym po otrzymaniu powiadomienia o zmianach w Kodeksie rozpatrywania skarg lub wytycznych dotyczących najlepszych praktyk od Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Samorządu Lokalnego i Opieki Społecznej.

Samorząd zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszej procedurze z krótkim wyprzedzeniem lub w każdej sytuacji, która uzasadnia wprowadzenie natychmiastowej zmiany.

**Załącznik 1 – Procedura rozpatrywania skarg dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych Samorządu Gminy Redcar i Cleveland**



Po otrzymaniu skargi zespół ds. skarg wyśle pismo potwierdzające jej otrzymanie w ciągu 3 dni roboczych.



Wyznaczony zostanie pracownik odpowiedzialny za zbadanie skargi.



Zespół ds. skarg prześle osobie składającej skargę odpowiedź na etapie 1 w ciągu 20 dni roboczych od daty otrzymania skargi.



Jeśli dochodzenie ma trwać dłużej niż przewidywano i konieczne będzie przedłużenie terminu o maksymalnie 65 dni roboczych, zespół ds. skarg powiadomi o tym osobę składającą skargę, podając przyczyny przedłużenia, nowe przewidywane terminy oraz dane kontaktowe Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Samorządów Lokalnych i Opieki Społecznej.



Zespół ds. skarg przekazuje osobie składającej skargę odpowiedź na skargę w ramach etapu 1.



Jeśli po otrzymaniu odpowiedzi na skargę w ramach etapu 1 osoba składająca skargę nadal nie jest zadowolona, ma prawo skierować swoją skargę do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Samorządów Lokalnych i Opieki Społecznej.