

# Konflikt z właścicielem mieszkania? Możemy Ci pomóc.

## Jakiej pomocy może udzielić rzecznik?

Rzecznik (ang. *Ombudsman*) oferuje bezpłatną pomoc w sprawach związanych z zażaleniami dotyczącymi właścicieli nieruchomości zarejestrowanych w naszym Serwisie. W niniejszej broszurze organizacje takie nazywane są „właścicielami nieruchomości”, jednak są wśród nich administratorzy mieszkań, agencje i inni dostawcy usług mieszkaniowych. Rzecznik został prawnie mianowany w celu zajmowania się tego rodzaju zażaleniami. Nie jest on zależny ani od właścicieli mieszkań, ani od lokalnych i krajowych władz, ani od osób składających zażalenie. Prawo nakazuje mu być bezstronnym — innymi słowy, sprawiedliwym i neutralnym. Jego zadaniem jest wypracowywanie własnych sądów, a nie wspieranie lub reprezentowanie czyichś interesów.

Istnieje możliwość złożenia zażalenia dotyczącego sposobu administrowania mieszkaniem. Jeśli okaże się, że działania właściciela Twojego mieszkania były nieprawidłowe, możemy mu nakazać lub zalecić naprawienie sytuacji. Jeśli wykryte zostaną uchybienia w otrzymanych przez Ciebie usługach, możemy interweniować, aby zapewnić poprawę.

Nie oferujemy szybkich sposobów na polepszenie sytuacji ani nie jesteśmy „pogotowiem interwencyjnym”. Zanim do nas trafisz, musisz przejść normalną procedurę składania zażeń dotyczących właścicieli nieruchomości. W sprawie kierowanych do nas zażeń będziemy podejmować wyważone decyzje na podstawie tego, co rzecznik uzna za sprawiedliwe.

## Jakie organizacje są członkami?

Prawo do składania u nas zażeń mają osoby wynajmujące mieszkania, których właścicielami są członkowie naszego Serwisu oraz osoby, w których zakwaterowaniu pośredniczyli członkowie Serwisu. Zgodnie z przepisami prawa wszyscy zarejestrowani właściciele nieruchomości socjalnych w Anglii muszą być członkami Serwisu. Dobrowolnie dołączają do niego również niektóre organizacje prywatne. Członkami nie są natomiast rady lokalne. W sprawie zażeń dotyczących mieszkań komunalnych należy się kontaktować z rzecznikiem działającym przy samorządzie lokalnym.

Aby dowiedzieć się, którzy właściciele nieruchomości są członkami Serwisu, prosimy o kontakt.

## Jak złożyć zażalenie?

W przypadku problemów związanych ze sposobem administrowania mieszkaniem w pierwszej kolejności konieczne jest przejście pełnej procedury obowiązującej dla danego właściciela nieruchomości. Informacje na ten temat można uzyskać w jego siedzibie. Jeśli nie można uzyskać takich informacji, prosimy o powiadomienie nas o tym. Decyzja, czy przechodzić przez wewnętrzną procedurę składania zażeń, należy do Ciebie. Możemy zaoferować porady dotyczące sposobu złożenia zażenia, jednak na tym etapie nie możemy dalej poprowadzić procedury zażaleniowej ani brać w niej czynnego udziału.

Zażalenie złożone u właściciela nieruchomości ma na celu umożliwienie mu rozwiązania problemów i naprawienia wszelkich kwestii, w których wystąpiły nieprawidłowości. Większość zażeń jest w ten sposób rozwiązywana.

Jeśli tak się nie stanie, wówczas można skontaktować się z nami w celu uzyskania informacji i wypełnienia odpowiedniego formularza. Osoba składająca zażalenie może poprosić krewnego, znajomego lub doradcę o pomoc lub pośrednictwo.

Niniejsza broszura jest dostępna również w innych językach. Więcej informacji na temat Serwisu i sposobu składania zażeń można znaleźć w broszurze w języku angielskim oraz na naszej stronie internetowej — również w języku angielskim.



Housing  
Ombudsman  
Service

81 Aldwych – London WC2B 4HN

LoCall 0845 7125 973

Email [info@housing-ombudsman.org.uk](mailto:info@housing-ombudsman.org.uk)

Website [www.housing-ombudsman.org.uk](http://www.housing-ombudsman.org.uk)