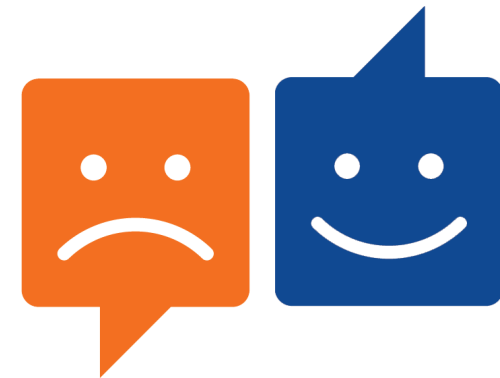


# التعليقات والشكاوى



## الشكاوى مقدمة

\* وإجراءات الشكاوى ضد جهاز النيابة العامة ليست سبيلا للمدعى عليهم يسعون من خلاله لإسقاط القضايا المرفوعة ضدهم أو لتغيير الإدانات الموجهة إليهم . إذا كنت مدعى عليه، لن ينظر لشكاوك باعتبارها جزءا من إجراءات الشكاوى الخاصة بنا. ينبغي عليك السعي للحصول على مشورة قانونية مستقلة.

إذا كنت فردا من الجمهور، وليس لك علاقة مباشرة بالمسألة التي تود أن تقدم شكوى بشأنها، سيحق لك أن تتلقى توضيحا من المدير المختص المسئول عن المسألة موضوع الشكوى. ولكن لن يتم تصعيد شكاوك من خلال إجراءات الشكاوى الخاصة بنا.

### ما الفترة التي يتعين على تقديم شكوى خلالها ؟

لا ننظر سوى الشكاوى التي وردت خلال فترة ستة أشهر من وقوع المسألة موضوع الشكوى. إذا لم تقدم شكاوك خلال هذه المهلة الزمنية، لن نبحت شكاوك.

إذا كنت لا تزال غير راض، بعد الرد على شكاوك وتود المزيد من التصعيد لشكاوك، ينبغي عليك القيام بذلك خلال شهر واحد. فإذا لم تفعل ذلك خلال هذه الفترة الزمنية سنرفض إجراء المزيد من الفحص لشكاوك.

### كيف سيتم التعامل مع شكواي وماذا ستكون النتيجة؟

نحن نهدف لمعالجة الشكاوى بحساسية شديدة وإنصاف و سرية (في إطار التزاماتنا القانونية). وسنخبرك إذا كانت شكاوك قد قبلت، سواء كلياً أو جزئياً، أو رفضت.

إذا كان لشكاوك ما يببررها سنعتذر ونحاول تصحيح الأمر إن أمكن، ونتخذ خطوات لضمان عدم حدوث ذلك مرة أخرى. ولكن، ليس من سياستنا دفع تعويضات لأفراد الجمهور.

### كيف يمكنني أن أشكو؟

يمكنك الشكوى بالاتصال الهاتفي مع أحد أعضاء جهاز النيابة العامة أو كتابياً (عن طريق

تهدف جهاز النيابة العامة إلى تقديم أعلى مستويات الخدمة وإلى وضع الأمور في نصابها الصحيح. ولكن قد توجد حالات لم نعمل فيها ذلك.

إذا كنت غير راض عن الخدمة التي قدمناها وتود رفع شكوى، ينبغي عليك إتباع الإرشادات المذكورة في هذا القسم من الكتيب.

### ما الذي يمكنني أن أشكو منه؟

يمكنك أن تشتكى بشأن أي جانب من جوانب خدمتنا.

نحن لا نقدم، عادة، سوى معلومات محدودة فقط إذا كانت القضية المطلوب معلومات بشأنها مازالت قيد البحث، ونحتفظ بحقنا في عدم التعامل مع شكوى في قضية مازالت قيد البحث إذا كان التعامل مع هذه الشكوى، قد يضر بالإجراءات القانونية.

لا يمكننا التعليق على سلوك منظمات أخرى، مثل الشرطة أو المحاكم أو السلطة القضائية. إذا كانت لديك شكوى ضد منظمة أخرى ينبغي أن توجهها لها. ويمكن العثور على قائمة بأرقام الاتصال بهذه المنظمات وغيرها من الهيئات المفيدة تحت عنوان "تفاصيل الاتصال" في نهاية هذا الكتيب.

### من الذي يمكنه أن يشتكى؟

لن نتعامل مع شكاوك إلا إذا كنت مرتبطاً، على نحو مباشر، بالخدمة التي ترغب في تقديم شكوى بشأنها. وفي بعض الحالات، عادة ما يكون هذا الشخص هو الضحية (أو أسرته في حالة وفاته) أو أحد الشهود أو المدعى عليه\* أو محام ينوب عنهم.

يمكنك تعيين ممثل ليرفع الشكوى نيابة عنك. ستحتاج إلى إعطائه إذن خطي للتصرف نيابة عنك، سنتصل به ونعامله كما لو كان هو صاحب الشكوى.

كتابة رسالة أو بتعبئة الاستمارة المدرجة في هذا الكتيب)، أو من خلال موقعنا على الإنترنت: [www.cps.gov.uk](http://www.cps.gov.uk)

إذا كنت قد حاولت بالفعل حل شواغلك، بطريقة غير رسمية، مع جهاز النيابة العامة، ينبغي عليك تقديم بيانات تفصيلية عن عضو جهاز النيابة العامة الذي ساعدك.

مع أننا سنحاول حل شكاوك من خلال الاتصال الهاتفي، قد نطلب منك أن تقدم شكوى خطية (على سبيل المثال إذا لم نستطع استيضاح طبيعة شكاوك عبر الهاتف أو إذا كانت شكاوك ذات طبيعة معقدة). جميع شكاوى المرحلة الثالثة يجب تقديمها في صورة خطية.

### متى يمكنني أن أتوقع ردا؟

إذا كنت غير قادر على كتابة شكاوك يسعدنا أن نتلقاها:

- على شريط تسجيل صوتي أو مرئي؛ أو
- خطيا، من خلال صديق أو قريب أو محامي أو عضو في منظمة محلية غير حكومية مثل "مكتب إرشاد المواطنين" نيابة عنك. ستحتاج إلى تقديم إذن خطي يؤكد تفويض الممثل للتصرف نيابة عنك.

نهدف للإقرار باستلام شكاوك خلال 3 أيام عمل من تاريخ استلامها.

نهدف للرد على شكاوى المرحلتين الأولى والثانية خلال 20 يوم عمل من تاريخ الاستلام.

نهدف إلى الرد على شكاوى المرحلة الثالثة خلال 40 يوم عمل من تاريخ الاستلام.

إذا لم تتمكن من تحقيق هذه الأهداف، سنتصل بك لتوضيح سبب عدم استطاعتنا تحقيقها ولنخطرك بالتاريخ الذي نأمل أن نرد فيه.

### ما المعلومات التي أحتاج لتقديمها؟

لضمان إمكانية التعامل مع شكاوك بسرعة وكفاءة، ينبغي عليك أن توضح أنك تقدم شكاوك وفقا لإجراءات الشكاوى الخاصة بنا وأن تقدم التفاصيل الكاملة لشكاوك.

يجب أن تدرج البيانات التالية في شكاوك:

- اسمك بالكامل؛
- وعلاقتك بالمسألة موضوع الشكاوى؛
- وعنوانك البريدي.

### ما مراحل إجراءات تقديم الشكاوى؟

#### الحل الودي (غير الرسمي)

سيود كثير من الأفراد غير الراضين عن الخدمة التي قدمناها أن ينظر شخص ما في المشكلة في أسرع وقت ممكن. وأول خطوة هي الاتصال بالمكتب أو بالموظف الذي تعامل مع المسألة موضوع الشكاوى. إن لم نستطع صرف الاستياء الذي لديك، قد تود تقديم شكوى رسمية.

#### المرحلة الأولى:

ستوجه شكاوك في البداية إلى المدير المعنى المسئول عن المسألة موضوع الشكاوى، وستوجه الشكاوى بشأن الدعاوى القضائية الخاصة بنا، عادة، إلى المدير القانوني المختص. سيبحثون شكاوك ويردوا عليك.

إذا كانت شكاوك مرتبطة بقضية، ينبغي أن تذكر أيضا ما يلي:

- اسم المدعى عليه أو أسماء المدعى عليهم؛
- يرجى ملاحظة أننا نطلب اسم المدعى عليه أو أسماء المدعى عليهم لتحديد القضية.
- طبيعة وتاريخ أي جرائم؛
- ومكان وقوع الجريمة أو الجرائم؛
- وقوة الشرطة التي حققت في الجريمة أو الجرائم؛
- والمحكمة أو المحاكم التي تعاملت مع هذه القضية (إذا كانت القضية وصلت للمحكمة).

### المرحلة الثانية:

ستحال الشكاوى التي لم تحل إلى مدير ذي رتبة أعلى. وستحال الشكاوى بشأن الدعاوى القضائية الخاصة بنا، عادة، إلى رئيس النيابة. سيبحثون شكاوك ويردوا عليك.

### المرحلة الثالثة:

تحال الشكاوى التي لم تحل في المرحلة الثانية إلى وحدة المراسلات الخاصة بنا، سيبحثون في القضايا التي طرحتها ويخبروك بالكيفية التي سيتم التعامل بها معها. قد يشمل هذا إحالة الشكاوى إلى موظف آخر، والذي سيبحثها ويرد عليك. لا تبحث وحدة المراسلات، عادة، الشكاوى المتعلقة بقضايا مازالت قيد البحث حيث قد يضر هذا بالإجراءات القانونية.

### مكتب النائب العام

إذا كنت قد استنفدت إجراءات تقديم الشكاوى الخاصة بنا ولكنك لا تزال غير راض عن طريقة معالجة شكاوك، يمكنك إحالة شكاوك إلى مكتب النائب العام، وسيبحث النائب العام ما إذا كان جهاز النيابة العامة قد طبق السياسة والإرشادات الخاصة بالشكاوى على نحو صحيح. ولكن، لن يراجع مكتب النائب العام أية أحكام قانونية.

### الملاحظات

يشجع جهاز النيابة العامة أفراد الجمهور على أن يقدموا لنا ملاحظاتهم الإيجابية والسلبية على سياستنا وإجراءاتنا وخدماتنا وأدائنا. نرحب بوجهات نظرکم عن تجربتکم في التعامل معنا أو برأيکم في أي من خدماتنا.

يمكن لأي فرد من الجمهور تقديم ملاحظات إلى جهاز النيابة العامة و لا توجد حدود زمنية لتقديم الملاحظات لنا.

سنسجل ونحلل ملاحظتک بهدف تطوير خدماتنا لضمان استمرار تلبية احتياجات الجمهور.

- إذا كنت ترغب في أن تقدم لنا ملاحظات رسمية، يمكنك استخدام أي من الأساليب التالية:
- عن طريق تعبئة الاستمارة المدرجة في هذا الكتيب، وإرسالها إلى منسق الشكاوى / الملاحظات عن منطقة أو مديرية النيابة ذات الصلة؛
- إرسال رسالة إلى منسق للشكاوى / الملاحظات عن منطقة أو مديرية النيابة ذات الصلة؛
- أو عن طريق الهاتف؛
- أو عبر موقعنا على شبكة الإنترنت.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات المفيدة، مثل تفاصيل الاتصال لمكاتب المناطق على موقعنا على الإنترنت، وبدلاً من ذلك، يمكنك الاتصال باستفسارات جهاز النيابة العامة على الهاتف 020 335 70899 للحصول على هذه المعلومات.

### تفاصيل الاتصال

يمكن الحصول على معلومات مفيدة، مثل تفاصيل الاتصال بمكاتب المناطق، على موقعنا على الإنترنت: [www.cps.gov.uk](http://www.cps.gov.uk)  
تفاصيل الاتصال بجهاز النيابة العامة

### وحدة مراسلات جهاز النيابة العامة

الهاتف: 020 335 70899  
البريد الإلكتروني للاستفسارات العامة: [enquiries@cps.gsi.gov.uk](mailto:enquiries@cps.gsi.gov.uk)

### طلبات بشأن قانون حرية المعلومات وقانون حماية البيانات

الهاتف: 020 335 70000 (لوحة تليفونات)  
البريد الإلكتروني: [FOIUnit@cps.gsi.gov.uk](mailto:FOIUnit@cps.gsi.gov.uk)

**وزارة الداخلية**  
الهاتف: 020 7035 4848  
لبريد الإلكتروني: public.enquiries@homeoffice.gsi.gov.uk  
الموقع على الإنترنت: www.homeoffice.gov.uk

**المفوضية المستقلة للشكاوى ضد الشرطة**  
الهاتف: 08453 002 002  
البريد الإلكتروني: enquiries@ipcc.gov.uk  
الموقع على شبكة الإنترنت: www.ipcc.gov.uk

**وزارة العدل**  
الهاتف: 020 3334 3555  
البريد الإلكتروني: general.queries@justice.gsi.gov.uk  
الموقع على شبكة الإنترنت: www.justice.gov.uk

**دعم الضحايا**  
الهاتف: 0845 30 30 900  
البريد الإلكتروني: supportline@victimsupport.org.uk  
الموقع على شبكة الإنترنت: www.victimsupport.org.uk

**إرشاد المواطنين**  
ابحث على الإنترنت عن موقع مكتب إرشاد المواطنين القريب منك:  
www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice  
الموقع على شبكة الإنترنت: www.citizensadvice.org.uk

**الموارد البشرية**  
الهاتف: 020 335 70000 (لوحة تليفونات)  
البريد الإلكتروني: HR.Advice@cps.gsi.gov.uk  
الهاتف: 01512396388 (التوظيف)  
البريد الإلكتروني: Recruitment@cps.gsi.gov.uk

**السياسة**  
الهاتف: 020 335 70000 (لوحة تليفونات)  
البريد الإلكتروني: HQPolicy@cps.vcgis.gov.uk

**المشتريات**  
الهاتف: 020 335 70000 (لوحة تليفونات)  
البريد الإلكتروني: procurement@cps.gsi.gov.uk

**نفقات شهود الإثبات**  
الهاتف: 261/22101924 205  
البريد الإلكتروني: witness.expensesenquiry@cps.gsi.gov.uk

**المطبوعات**  
الهاتف: 020 335 70913  
البريد الإلكتروني: publicity.branch@cps.gsi.gov.uk

**منظمات أخرى مفيدة**

**مكتب النائب العام**  
الهاتف: 020 7271 2492  
البريد الإلكتروني: correspondenceunit@attorneygeneral.gsi.gov.uk  
الموقع على الإنترنت: www.attorneygeneral.gov.uk

يجب أن تملأ المقاطع الموضوع عليها علامة \*

البيانات الخاصة بك

\* الاسم بالكامل (السيد، السيدة، الأنسة... إلخ):

\* العنوان البريدي:

رقم الهاتف:

عنوان البريد الإلكتروني:

\* نوع التعليق (ضع علامة صح في أحد المربعين): ملاحظة  شكوى

ما أفضل طريقة للاتصال بك، إذا احتجنا لأن نتصل بك؟ (ضع علامة صح في أحد المربعات):

البريد الإلكتروني  الهاتف  خطاب

\* تعليقك:

يرجى الرجوع إلى القسم المعنون "ما المعلومات التي أحتاج لتقديمها؟" في هذا الكتيب أو إلى موقعنا على الإنترنت قبل ملء بيانات هذا القسم.

ملحوظة:

إذا كنت تشكى نيابة عن شخص آخر، يجب أن تقدم **إدنا خطيا** منه بتفويضك للتصرف نيابة عنه.

بعد كتابة تعليقك، يرجى التكرم بثني الاستمارة وقلها وإرسالها إلينا

يمكن الحصول على المزيد من النسخ من هذه الوثيقة بالإضافة إلى المعلومات حول اللغات والتنسيقات البديلة من خلال:

قسم اتصالات هيئة النيابة العامة

هاتف: 020 335 70913

بريد إلكتروني: [publicity.branch@cps.gsi.gov.uk](mailto:publicity.branch@cps.gsi.gov.uk)

لمزيد من المعلومات حول هيئة النيابة العامة، ولمشاهدة أو تنزيل نسخة إلكترونية من هذه السياسة، يرجى زيارة موقعنا على الإنترنت:

[www.cps.gov.uk](http://www.cps.gov.uk)

تم الطبع عن طريق Blackburns of Bolton