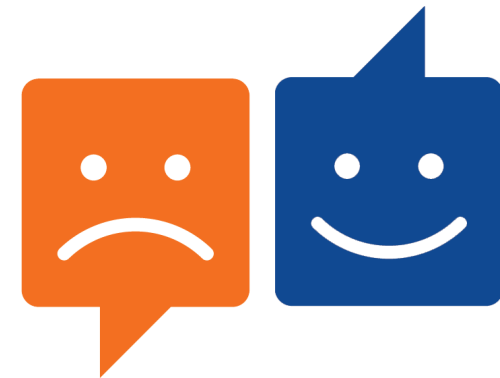


પ્રતિસાદ અને ફરિયાદો



ફરિયાદો

પરિચય

ક્રાઉન પ્રોસિક્યૂશન સર્વિસ (Crown Prosecution Service (CPS)) નો ઉદ્દેશ ઊંચા ધોરણની સેવા આપવાનો અને બધી બાબતો બરાબર કરી દેવાનો છે. તેમ છતાં, એવા પ્રસંગો થશે જ્યારે અમે તે નહિ કરીએ.

જો અમારી આપેલી સેવાઓથી તમે અસંતુષ્ટ છો અને તમારે ફરિયાદ કરવી છે, તો પુસ્તિકાના આ વિભાગમાં આપેલું માર્ગદર્શન અનુસરવું જોઈએ.

હું શેના માટે ફરિયાદ કરી શકું?

અમારી સેવાના કોઈ પણ પાસા વિષે તમે ફરિયાદ કરી શકો છો.

મર્યાદિત માહિતી સાધારણ રીતે ફક્ત ચાલુ કિસ્સાઓમાં આપવામાં આવશે. જો ફરિયાદનું કાર્ય કરવાથી કિસ્સાની કાર્યવાહીને હાનિ પહોંચી શકે તો અમે ચાલુ કિસ્સામાં ફરિયાદ પર કાર્યવાહી ન કરવાનો હક રાખશું.

અમે બીજી સંસ્થાઓ જેવાકે પોલીસ, કોર્ટસ કે જ્યુડિસરીના વર્તન વિષે અભિપ્રાય નહિ આપી શકીએ જો તમારી ફરિયાદ અન્ય કોઈ સંગઠન સામે છે તો તે તેમને મોકલવી જોઈએ. આ અને બીજી ઉપયોગી

સંસ્થાઓને સંપર્ક કરવાના નંબરની યાદી આ પુસ્તિકાના છેલ્લા ભાગમાં " સંપર્ક કરવાની વિગતો" હેઠળ મળશે.

ફરિયાદ કોણ કરી શકે?

જો તમારે જે સેવા વિષે ફરિયાદ કરવાની ઈચ્છા છે તેમાં તમે સીધેસીધી રીતે સંકળાયેલા હો તોજ અમે તમારી ફરિયાદ હાથમાં લેશું. કિસ્સાઓમાં સાધારણ રીતે ઈજા કે હાડમારી વેઠનાર (અથવા તો કિસ્સાઓમાં જ્યાં વેઠનારનું મૃત્યું થયું છે તો તેમના કુટુંબ), એક સાક્ષી, એક પ્રતિવાદી અથવા તેમની તરફના વકીલ હોય છે.

તમે તમારા વતી ફરિયાદ કરવા માટે એક પ્રતિનિધિ નિમણુક કરી શકો છો.. તમારા પ્રતિનિધિને તમારા વતી કામ કરવા માટે તમારે તેમને લેખિત અનુમતિ આપવી પડશે. અમે પ્રતિનિધિ સાથે સહકાર સ્થાપશું અને તેમની સાથે એજ પ્રમાણેનું વર્તન કરશું કે જાણે તેજ ફરિયાદી હોય.

* ધી CPS ની ફરિયાદની પદ્ધતિ એ તેવો માર્ગ નથી કે જેના થકી આરોપી તેમની સામેનો કેસ કઢાવી નાખવાનો અથવા તો ગુનેગાર હોવાનો ચુકાદો ઉથલાવી પાડવાનો પ્રયત્ન કરી શકે. જો આ સ્થિતિમાં તમે એક આરોપી હો તો તમારી ફરિયાદ ફરીયાદોની પદ્ધતિનો હિસ્સો નહિ ગણવામાં આવે. તમારે સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ શોધવી જોઈએ.

જો તમે જાહેર જનતાના સભ્ય છો જેને જે વિષે ફરિયાદ કરવી છે તેની સાથે કોઈ સંબંધ નથી તો તમને જે ફરિયાદના વિષય માટે જવાબદાર છે તે પ્રસ્તુત મેનેજર પાસેથી ખુલાસો મેળવવાનો અધિકાર છે. તેમ છતાં તમારી ફરિયાદની આગળ જવાની ગતિ અમારી ફરીયાદોની પદ્ધતિ દ્વારા વધારી નહિ શકાય.

મારી પાસે ફરિયાદ કરવા માટે કેટલો સમય છે?

અમે ફરિયાદના વિષયના છ મહિનાની અંદર જ તેની ફરિયાદો લેશું. જો તમે આ સમયની અંદર ફરિયાદ નહિ કરો તો અમે તમારી ફરિયાદની તપાસ નહિ કરીએ.

તમારી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી તમે અસંતુષ્ટ રહો છો અને તમારી ફરિયાદની આગળ જવાની ગતિ વધારવાની ઈચ્છા છે તો તે **એક મહિનાની અંદર** કરવું પડશે. તમે આ સમયની અંદર ફરિયાદ નહિ કરો તો અમે તમારી ફરિયાદની વધારે તપાસ નહિ કરીએ.

મારી ફરિયાદ કેવી રીતે હાથમાં લેવાશે અને તેનું પરિણામ શું આવશે?

અમારો ઉદ્દેશ છે કે ફરિયાદોની કાર્યવાહી સંવેદનશીલ, નિષ્પક્ષપાતી અને ખાનગી (અમારા કાનૂની કર્તવ્યની મર્યાદાની અંદર રહીને) રીતે કરવામાં

આવશે. જો તમારી ફરિયાદ સંપૂર્ણ અથવા થોડી રીતે માન્યમાં રાખવામાં અથવા તો કાઢી નાખવામાં આવી હશે તો અમે તમને જણાવશું.

જો તમારી ફરિયાદનું વાજબીપણું પુરવાર થશે તો અમે ક્ષમાયાચના કરશું, થઈ શકાશે તો આ બાબતને બરાબર કરશું અને પગલા લેશું કે આ ફરીવાર ન થાય. તેમ છતાં, જનતાના સભ્યોને નુકસાન ભરપાઈ કરવી તે અમારી કાર્યનીતિ નથી.

હું ફરિયાદ કેવી રીતે કરી શકું?

તમે CPS ના સ્ટાફના સભ્યને ફોન કરીને, લખીને (કાગળમાં અથવા આ પુસ્તિકામાં આપેલું ફોર્મ ભરીને), અથવા અમારી વેબસાઇટ દ્વારા: www.cps.gov.uk ફરિયાદ કરી શકો છો

અમે તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ ટેલિફોનથી કરવાની કોશિશ કરશું, પણ બની શકે કે અમે તમને તમારી ફરિયાદ લખીને અમને આપવાનું કહીએ (દાખલા તરીકે તમે ટેલિફોન ઉપર તમારી ફરિયાદનું મૂળ સ્વરૂપની ચોખવટ ન કરી શકતા હો અથવા તમારી ફરિયાદ ગુંચવણ ભરેલી હોય). ત્રીજા તબક્કા ની બધીજ ફરિયાદો લેખિત હોવી જ જોઈએ

જો તમે તમારી ફરિયાદ અમને લખીને ન આપી શકતા હો તો અમે આ પ્રકારે પણ સ્વીકારવા ખુશ છીએ:

- ઓડિયો અથવા વીડિયો ટેપ પર; અથવા

- મિત્ર, સગું-સંબંધી, હિમાયતી (એડવોકેટ) અથવા નોન સ્ટેચુટરી બોડી જેવીકે સિટિઝન્સ એડવાઇસ બ્યૂરોના સભ્ય દ્વારા તમારા વતી લેખિતમાં. તમારે લખીને અનુમતિ આપવી પડશે જે ખાતરી આપશે કે પ્રતિનિધિને તમારા વતી કામ કરવાનો અધિકાર છે.

મારે કઈ માહિતી આપવી પડશે?

એ ખાતરી કરવા કે તમારી ફરિયાદનું કામ જલદી અને દક્ષતાપૂર્વક થઈ જાય તમારે જણાવું જોઈએ કે તમે અમારી ફરીયાદોની પદ્ધતિ હેઠળ ફરિયાદ કરી રહ્યા છો અને તમારી ફરિયાદની પૂરી વિગત આપવી.

તેમાં સમાવેશ કરજો તમારું:

- પૂરું નામ;
- ફરિયાદના વિષય સાથેનો સંબંધ; અને
- પોસ્ટલ સરનામું.

જો તમારી ફરિયાદ એક કિસ્સાને સંબંધીત છે તો તેમાં સમાવેશ કરજો:

- આરોપી(ઓ) ના નામ(મો);
કૃપા કરી ને નોંધ લેશો કે કિસ્સાને ઠરાવવા માટે અમને આરોપી(ઓ) ના નામ(મો) ની જરૂરિયાત છે.
- ગુના(ઓ) નો પ્રકાર અને તારીખ(ખો);
- ગુના(ઓ) થયા હતા તે જગ્યાં;

- પોલીસ દળ જેમણે ગુના(ઓ)ની તપાસ કરી હતી; અને
- કોર્ટ(ટો) જેમણે કિસ્સો હાથમાં લીધો હતો (જો કિસ્સો કોર્ટ સુધી પહોંચ્યો હોય તો).

જો તમે તમારી ચિંતાઓનો ઉકેલ અનૌપચારિક રીતે CPS સાથે લાવવાની કોશિશ કરી ચૂક્યા છો તો તમારી સહાયતા કરનાર CPS ના સ્ટાફના સભ્યની વિગતો આપવી જોઈએ.

જવાબની અપેક્ષા ક્યારે રાખી શકું ?

અમારો ઉદ્દેશ છે કે તમારી ફરિયાદ મળ્યા પછી કામના ૩ દિવસોની અંદર પહોંચની જાણ કરવી.

અમારો ઉદ્દેશ છે કે પહેલે અને બીજે તબક્કે પહોંચેલી ફરિયાદોનો જવાબ ફરિયાદ મળ્યા પછી કામના ૨૦ દિવસોની અંદર આપવો..

અમારો ઉદ્દેશ છે કે ત્રીજે તબક્કે પહોંચેલી ફરિયાદોનો જવાબ ફરિયાદ મળ્યા પછી કામના ૪૦ દિવસોની અંદર આપવો.

જો અમે આ લક્ષ્યને પહોંચી નહિ શકીએ તો અમે તમારો સંપર્ક કરશું એ સમજાવવા માટે કે કેમ અમે લક્ષ્યને પહોંચી નહિ શકીએ અને તમને ક્યારે જવાબ આપવાની આશા રાખીએ છે.

ફરીયાદોની પદ્ધતિના ક્યાં તબક્કા છે?

અનૌપચારિક ઉકેલ

ઘણી વ્યક્તિઓ જેઓ અમે આપેલી સેવાઓથી અસંતુષ્ટ છે તેઓને એ જોઈશે કે કોઈ તેમની મુશ્કેલીને જેમ બને તેમ જલદી જોઈ શકે. પહેલું પગલું એ છે કે તમે જે ઓફીસે અથવા સ્ટાફના સભ્યે આ બાબત ઉપર કામ કર્યું હતું, તેમનો સંપર્ક કરો. જો અમે તમારા અસંતોષનો ઉકેલ ન લાવી શકીએ તો તમે ઔપચારિક ફરિયાદ કરી શકો છો.

પહેલો સ્ટેજ

તમારી ફરિયાદ શરૂઆતમાં ફરિયાદના વિષયના જવાબદાર પ્રસ્તુત મેનેજરને મોકલવવામાં આવશે. અમારા કિસ્સાના કામ સંબંધી, સાધારણ રીતે તે યોગ્ય વકીલ મેનેજર હશે. તે તમારી ફરિયાદની તપાસ કરશે અને તમને જવાબ આપશે..

બીજો સ્ટેજ

વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો વધુ ઉપરી મેનેજરને મોકલવવામાં આવશે. અમારા કિસ્સાના કામ સંબંધી, સાધારણ રીતે તે ચીફ કાઉન પ્રોસિક્યૂટર હશે. તેઓ તમારી ફરિયાદની તપાસ કરશે અને તમને જવાબ આપશે.

ત્રીજો સ્ટેજ

બીજે તબક્કે વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો અમારા કોરસપોનડન્સ યુનિટ Correspondence Unit (CU)ને મોકલવવામાં આવશે. તેઓ તમે

ઉઠાવેલા મુદ્દાઓ પર વિચારણા કરશે અને તમને જણાવશે કે આ બાબતનું કામ કેવી રીતે થશે. તેમ બની શકે કે તમરી ફરિયાદ સ્ટાફના અન્ય સભ્યને મોકલવવામાં આવશે જે ફરિયાદ જોઈ ને તમને જવાબ આપશે. સાધારણ રીતે CU ચાલુ કિસ્સા સંબંધી ફરિયાદો લેશે નહિ કારણકે બની શકે તે કિસ્સાની કાર્યવાહીને હાનિ પહોંચાડી શકે.

ધી અટર્ની જનરલની ઓફીસ

જો તમે ફરીયાદોની અમારી પદ્ધતિ સંપૂર્ણ કરી હોય તો પણ ફરિયાદના કારભારની રીત પર અસંતુષ્ટ રહ્યા છો તો તમે તમારી ફરિયાદ અટર્ની જનરલની ઓફીસ (AGO) ને મોકલાવી શકો છો. AGO એ બારામાં વિચારણા કરશે કે CPSએ ફરીયાદોની પદ્ધતિ અને માર્ગદર્શન બરાબર લાગુ પાડ્યા હતા. તેમ છતાં, તેઓ કોઈ કાનૂની નિર્ણય પર ફેરતપાસણી નહિ કરે.

પ્રતિસાદ

ધી કાઉન પ્રોસિક્યૂશન સર્વિસ (Crown Prosecution Service (CPS)) જનતાના સભ્યોને પ્રોત્સાહન આપે છે કે અમને અમારી નીતિઓ, પદ્ધતિઓ, સેવાઓ અને કાર્યસિદ્ધિઓ પર બન્ને સકારાત્મક અને નકારાત્મક પ્રતિસાદ આપો. અમારી સાથે વ્યહવાર કરવાનો તમારો અનુભવ માટે ના

તમારા વિચારો અથવા અમારી કોઈ પણ સેવાઓ ઉપર તમારા અભિપ્રાયને આવકાર આપીએ છે.

જનતાના કોઈ પણ સભ્ય CPSને પ્રતિસાદ આપી શકે છે અને અમને પ્રતિસાદ આપવા માટે સમયની કોઈ મર્યાદા નથી.

તમારા પ્રતિસાદનું અમે નોંધ અને વિશ્લેષણ કરશું જેનાથી અમે અમારી સેવાઓનો વિકાસ કરીએ અને તેનાથી જનતાની જરૂરીઆતો પૂરી પાડવાનું ચાલુ રાખી શકાય.

- જો તમારે અમને ઔપચારિક પ્રતિસાદ આપવાની ઈચ્છા હોય તો તમે તે કરી શકો:
- આ પુસ્તીકામાં આપેલ ફોર્મ ભરીને પ્રસ્તુત CPS એરિયા અથવા ડાઇરેક્ટોરેટના કમ્પ્લેન્ટસ/પ્રતિસાદ કો-ઓર્ડિનેટરને મોકલીને;
- CPS એરિયા અથવા ડાઇરેક્ટોરેટના કમ્પ્લેન્ટસ/પ્રતિસાદ કો-ઓર્ડિનેટરને કાગળ લખીને;
- ટેલિફોનથી; અથવા
- અમારી વેબસાઇટ દ્વારા.

વધારે ઉપયોગી માહિતી જેવીકે એરિયા ઓફીસ સાથે સંપર્ક કરવાની વિગતો અમારી વેબસાઇટ ઉપર મળશે. અથવા તો આ માહિતી મેળવવા માટે તમે CPS એક્વાઇયરીસ 020 335 70913 ઉપર ટેલિફોન કરી શકો છો

સંપર્ક કરવાની વિગતો

ઉપયોગી માહિતી જેવીકે એરિયા ઓફીસ સાથે સંપર્ક કરવાની વિગતો અમારી વેબસાઇટ ઉપર મળશે: www.cps.gov.uk કૃપા કરીને નોંધ કરજો કે મે ૨૦૧૦ દરમિયાન લંડન આધારિત (020 7796 થી શરૂ થતા) CPS ટેલિફોન નંબરો બદલવામાં આવશે.

કાઉન પ્રોસિક્યુશન સર્વિસ સંપર્ક વિગતો

સી પી એસ કોરસપોન્ડન્સ યૂનિટ CPS Correspondence Unit

ટેલિફોન: 020 335 70899

ઈમેલ for જનરલ એક્વાઇયરીસ માટે: enquiries@cps.gsi.gov.uk

ફ્રીડમ ઓફ ઇન્ફર્મેશન એક્ટ અને ડાટા પ્રોટેક્શન એક્ટ રિક્વેસ્ટ્સ

Freedom of Information Act & Data Protection Act requests

ટેલિફોન: 020 335 70000 (સ્વિચબોર્ડ)

ઈમેલ: FOIUnit@cps.gsi.gov.uk

હ્યુમન રિસોર્સિસ Human Resources

ટેલિફોન: 020 335 70000 (સ્વિચબોર્ડ)

ઈમેલ: HR.Advice@cps.gsi.gov.uk

ટેલિફોન: 01512396388 (કામની ભરતી માટે)

ઈમેલ: Recruitment@cps.gsi.gov.uk

પોલિસી Policy

ટેલિફોન: 020 335 70000 (સ્વિચબોર્ડ)

ઈમેલ: HQPolicy@cps. vcgsi.gov.uk

પ્રોક્યોરમેન્ટ Procurement

ટેલિફોન: 020 335 70000 (સ્વિચબોર્ડ)

ઈમેલ: procurement@cps.gsi.gov.uk

પ્રોસિક્યુશન વિટનેસ એક્સપેન્સીસ Prosecution witness expenses

ટેલિફોન: 01924 205 221/261

ઈમેલ: witness.expensesenquiry@cps.gsi.gov.uk.

પબ્લિકેશન્સ Publications

ટેલિફોન: 020 335 70913

ઈમેલ: publicity.branch@cps.gsi.gov.uk

અન્ય ઉપયોગી સંગઠનો

ધી અટર્ની જનરલ્સઓફીસ

The Attorney General's Office

ટેલિફોન: 020 7271 2492

ઈમેલ: correspondenceunit@attorneygeneral.gsi.gov.uk

વેબસાઇટ: www.attorneygeneral.gov.uk

ધી હોમ ઓફિસ The Home Office

ટેલિફોન: 020 7035 4848

ઈમેલ: public.enquiries@homeoffice.gsi.gov.uk

વેબસાઇટ: www.homeoffice.gov.uk

ઇન્ડિપેન્ડન્ટ પોલીસ કમ્પ્લેન્ટ્સ કમિશન Independent Police

Complaints Commission

ટેલિફોન: 08453 002 002

ઈમેલ: enquiries@ipcc.gov.uk

વેબસાઇટ: www.ipcc.gov.uk

ધી મિનિસ્ટ્રી ઓફ જસ્ટીસ The Ministry of Justice

ટેલિફોન: 020 3334 3555

ઈમેલ: general.queries@justice.gsi.gov.uk

વેબસાઇટ: www.justice.gov.uk

વિક્ટિમ સપોર્ટ Victim Support

ટેલિફોન: 0845 30 30 900

ઈમેલ: supportline@victimsupport.org.uk

વેબસાઇટ: www.victimsupport.org.uk

સિટિઝન્સ એડવાઈઝ Citizens Advice

તમારું સ્થાનિક CAB શોધો:

www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice

વેબસાઇટ: www.citizensadvice.org.uk

આ નિશાની કરેલા વિભાગો ભરવા જરૂરી છે*

તમારી વિગતો

*પૂરું નામ (Mr, Mrs, Miss, Ms અન્ય):

*પોસ્ટલ સરનામું:

ટેલિફોન નંબર:

ઈમેલ સરનામું:

* સૂચન નો પ્રકાર (એક ટીક કરો):

ફરિયાદ

પ્રતિસાદ

અમને જરૂર પડે તો તમારી સાથે સંપર્ક કરવાની સર્વશ્રેષ્ઠ રીત કઈ છે? (એક ટીક કરો):

પત્ર

ટેલિફોન

ઈમેલ

*તમારું સૂચન:

આ વિભાગ ભરો તે પહેલાં કૃપા કરીને આ પુસ્તિકામાં અથવા અમારી વેબસાઇટ પર 'મારે કઈ માહિતી આપવી પડશે?' વિભાગ જુઓ .

નોંધ: જો તમે બીજા કોઈના વતી ફરિયાદ કરી રહ્યાં છો તો તમારે લેખિત અનુમતિ આપવી પડશે કે તમે તેમના વતી કામ કરી શકો છો.

કૃપા કરીને, વાળી, સીલ કરીને તમારા ભરેલા સૂચનો પોસ્ટ કરી આપશો.

આ દસ્તાવેજની વધારે નકલો તેમજ તે કઈ વિકલ્પ ભાષાઓમાં અને સ્વરૂપોમાં મળી શકે છે તેની માહિતી અહીંથી મળી શકે છે:

સી.પી.એસ કોમ્યુનિકેશન ડીવીઝન (CPS Communication Division)

ટેલિફોન: 020 335 70913

ઈમેલ: publicity.branch@cps.gsi.gov.uk

ક્રાઉન પ્રોસિક્યુશન સર્વિસ વિષે માહિતી માટે અને આ પોલિસિની ઈલેક્ટ્રોનિક નકલ વાંચવા તેમજ ડાઉનલોડ કરવાં માટે કૃપા કરીને અમારી વેબસાઇટ જુઓ:

www.cps.gov.uk

બોલ્ટનના બ્લેકબર્ન્સએ છાપેલું છે Printed by Blackburns of Bolton

તમારી સ્થાનિક સી.પી.એસ ઓફિસ