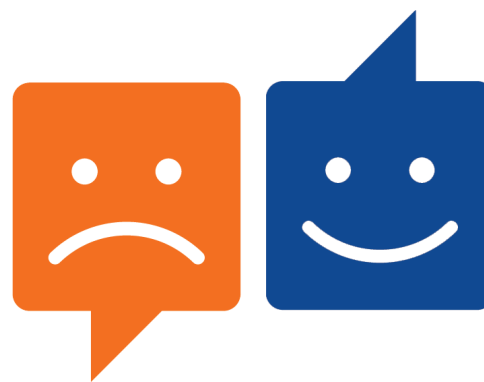


Informacje zwrotne i skargi



Skargi

Wstęp

Celem Prokuratury *Koronnej [The Crown Prosecution Service] (CPS)* jest zapewnienie jak najwyższego poziomu usług świadczonych społeczeństwu i właściwe prowadzenie spraw. Zdarzają się jednak sytuacje, w których nam się to nie udaje.

Jeśli jesteś niezadowolony ze świadczonych przez nas usług i chciałbyś wnieść skargę, powinieneś postępować zgodnie ze wskazówkami zamieszczonymi w tej części niniejszej broszurki.

Czego może dotyczyć skarga?

Skarga może dotyczyć wszelkich aspektów świadczonych przez nas usług.

O sprawach w toku można udzielać zazwyczaj jedynie ograniczonych informacji. Zastrzegamy sobie prawo do nierozpatrywania skarg dotyczących spraw w toku, jeśli miałyby to przeszkodzić w postępowaniu w sprawie.

Nie możemy komentować postępowania innych organizacji, takich jak policja czy sądownictwo. Jeśli skarga dotyczy innej organizacji, powinna zostać skierowana bezpośrednio do niej. Lista numerów kontaktowych zarówno do wspomnianych jak i innych przydatnych organizacji umieszczona jest na końcu niniejszej broszurki, w części „Dane kontaktowe”.

Kto może złożyć skargę?

Rozpatrzymy skargę jedynie w przypadku, gdy osoba ją składająca była bezpośrednio zaangażowana w sprawę, której ta skarga dotyczy. Będzie to więc zwykle ofiara przestępstwa (lub w przypadku gdy ofiara nie żyje, jej rodzina), świadek, oskarżony* bądź występujący w jego imieniu adwokat.

Możesz wyznaczyć pełnomocnika, który złoży skargę w twoim imieniu. Będziesz musiał udzielić mu na to **pisemnej zgody**. Będziemy z nim współpracować i traktować go tak, jakby był osobą składającą skargę.

*Procedura wnoszenia skarg do CPS nie jest drogą umożliwiającą oskarżonym znalezienie sposobu na wycofanie zarzutów przeciwko nim ani zmianę wyroku. Jeśli więc jesteś oskarżonym w tej sytuacji, twoja skarga nie zostanie rozpatrzona w trybie rozpatrywania skarg przez CPS. Powinieneś zasięgnąć niezależnej porady prawnej.

Jeśli jesteś osobą niezwiązaną ze sprawą, na którą chciałbyś wnieść skargę, masz prawo do uzyskania wyjaśnień od właściwego pracownika odpowiedzialnego za sprawę będącą przedmiotem skargi. Nie prześlemy jednak twojej skargi do dalszych etapów naszej procedury rozpatrywania skarg.

Ile mam czasu na złożenie skargi?

Rozpatrujemy jedynie skargi otrzymane **w ciągu sześciu miesięcy** od wystąpienia sprawy, której skarga dotyczy. Skarga niezłożona w tym terminie nie zostanie przez nas zbadana.

Jeśli będziesz nieusatysfakcjonowany odpowiedzią na złożoną przez siebie skargę i postanowisz nadać jej dalszy bieg, powinieneś to zrobić **w ciągu jednego miesiąca**. Jeśli skarga nie

zostanie wniesiona w tym terminie, odmówimy jej dalszego badania.

Jak moja skarga zostanie potraktowana i jaki będzie jej rezultat?

Naszym celem jest rozpatrywanie skarg w sposób taktowny, sprawiedliwy i poufny (w ramach naszych zobowiązań prawnych). Poinformujemy cię, czy skarga została podtrzymana, w pełni lub częściowo, czy też odrzucona.

Jeśli twoja skarga jest uzasadniona, otrzymasz nasze przeprosiny, postaramy się w miarę możliwości naprawić sytuację i podjąć odpowiednie kroki, aby nie wydarzyła się ponownie. Nie wypłacamy jednak odszkodowań członkom społeczeństwa.

W jaki sposób można złożyć skargę?

Skarga może zostać złożona podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem CPS, na piśmie (w formie listu bądź wypełnionego formularza zamieszczonego w niniejszej broszurce) albo też na stronie internetowej www.cps.gov.uk.

Chociaż spróbujemy rozwiązać twoją skargę przez telefon, możemy jednak poprosić o złożenie jej na piśmie (jeśli np. nie będziemy w stanie określić charakteru skargi w rozmowie telefonicznej lub jeśli będzie ona złożona). Wszystkie skargi na trzecim etapie **muszą** być złożone na piśmie.

Jeśli nie jesteś w stanie złożyć skargi na piśmie, chętnie ją przyjmujemy:

- na taśmie audio lub video; lub
- napisaną w twoim imieniu przez przyjaciela, krewnego, adwokata lub pracownika miejscowej organizacji

pozarządowej takiej jak Biuro Porad Obywatelskich [*Citizens' Advice Bureau*]. Będziesz musiał przedstawić pisemne upoważnienie danego pełnomocnika do działania w twoim imieniu.

Jakie informacje powinny zostać dostarczone?

Aby zapewnić szybkie i skuteczne rozpatrzenie skargi, należy zawrzeć w niej informację, że jest to skarga składana zgodnie z procedurami rozpatrywania skarg przez CPS i przedstawić ją nam szczegółowo.

Należy w niej uwzględnić:

- swoje pełne imię i nazwisko;
- związek z przedmiotem skargi; oraz
- adres pocztowy.

Jeśli skarga dotyczy sprawy sądowej, należy w niej również przedstawić:

- imię i nazwisko oskarżonego (oskarżonych);
Prosimy pamiętać, że imię i nazwisko oskarżonego (oskarżonych) jest nam potrzebne do zidentyfikowania sprawy.
- charakter i datę (daty) ewentualnego przestępstwa (przestępstw);
- miejsce popełnienia przestępstwa;

- nazwę jednostki policyjnej, która prowadziła dochodzenie w sprawie;
- nazwę sądu rozpatrującego sprawę (jeśli sprawa trafiła do sądu).

Jeśli próbowałeś już rozwiązać sprawę w CPS nieformalnie, powinieneś podać dane pracownika CPS, z którym się kontaktowałeś.

Kiedy mogę oczekiwać odpowiedzi?

Staramy się potwierdzić otrzymanie skargi **w ciągu 3 dni roboczych** od jej wpłynięcia.

Staramy się odpowiedzieć na skargę na etapie pierwszym i drugim **w ciągu 20 dni roboczych** od jej otrzymania.

Staramy się odpowiedzieć na skargę na etapie trzecim **w ciągu 40 dni roboczych** od jej otrzymania.

Jeśli nie uda nam się odpowiedzieć w powyższych terminach, skontaktujemy się z tobą i wyjaśnimy, dlaczego nie udało nam się tego zrobić i do kiedy postaramy się przesłać odpowiedź.

Jakie są etapy procedury rozpatrywania skarg?

Nieformalne rozpatrywanie skarg

Wiele niezadowolonych z naszej pracy osób życzyłoby sobie, aby ktoś zapoznał się z ich problemem jak najszybciej. Krokiem wstępnym jest kontakt z biurem lub pracownikiem, który zajmował się sprawą. Jeśli nie będziemy w stanie rozwiązać skargi na tym etapie, możesz zdecydować się na wniesienie skargi formalnej.

Etap pierwszy

Twoja skarga zostanie na początku skierowana do właściwego kierownika odpowiedzialnego za przedmiot złożonej skargi. W stosunku do skarg dotyczących prowadzonych przez nas spraw jest to najczęściej właściwy prawnik. Zbada on twoją skargę i odpowie na nią.

Etap drugi

Nierozwiązane skargi przekazywane są starszym stopniem pracownikom. W stosunku do skarg dotyczących prowadzonych przez nas spraw jest to zwykle Naczelny Prokurator. Zbada on twoją skargę i odpowie na nią.

Etap trzeci

Skargi nierozwiązane na etapie drugim przekazywane są do jednostki korespondencyjnej [*Correspondence Unit*] (CU). Jednostka ta rozpatrzy poruszone przez ciebie kwestie i poinformuje cię, jak sprawa będzie dalej prowadzona. Może się to wiązać z przekazaniem skargi do rozpatrzenia innemu pracownikowi, który poinformuje cię o rezultacie. CU nie zajmuje się zazwyczaj skargami dotyczącymi spraw w toku, ponieważ mogłoby to mieć niekorzystny wpływ na postępowanie sądowe.

Biuro Prokuratora Generalnego

Jeśli po wyczerpaniu procedur rozpatrywania skarg jesteś w dalszym ciągu niezadowolony ze sposobu, w jaki twoja skarga została rozpatrzona, możesz skierować ją do Biura Prokuratora Generalnego (AGO). AGO rozważy, czy CPS właściwie zastosowało zasady i wytyczne polityki rozpatrywania skarg.

Żadne postanowienia sądowe nie zostaną jednakże zrewidowane.

Informacja zwrotna

Prokuratura Koronna (CPS) zachęca obywateli do przekazywania jej zarówno pozytywnych jak i negatywnych informacji zwrotnych dotyczących polityki, procedur, pracy i wyników jej działania. Chętnie poznamy twoje poglądy na temat twojego doświadczenia z CPS oraz opinie na temat naszej pracy.

Każdy obywatel może przekazać CPS informację zwrotną bez ograniczeń dotyczących terminu.

Zarejestrujemy i przeanalizujemy informacje zwrotne w celu udoskonalenia naszych usług w taki sposób, aby nadal zaspokajały potrzeby społeczeństwa.

- Jeśli chciałbyś przekazać nam formalną informację zwrotną, możesz to uczynić poprzez:
- wypełnienie formularza zawartego w niniejszej broszurce i przesłanie go do koordynatora skarg/informacji zwrotnej we właściwym okręgu bądź dyrekcji CPS;
- przesłanie pisma do koordynatora skarg/informacji zwrotnej we właściwym okręgu bądź dyrekcji CPS;
- telefonicznie lub
- naszą stroną internetową.

Dodatkowe użyteczne informacje, takie jak dane kontaktowe biur okręgowych, można znaleźć na naszej stronie internetowej. Można też je uzyskać dzwoniąc na infolinię CPS pod numer 020 335 70899.

Dane kontaktowe

Użyteczne informacje, takie jak dane kontaktowe biur okręgowych, można znaleźć na naszej stronie internetowej: www.cps.gov.uk.

DANE KONTAKTOWE PROKURATURY GENERALNEJ

Jednostka Korespondencyjna CPS

Tel: 020 335 70899

Email dla pytań ogólnych: enquiries@cps.gsi.gov.uk

Zapytania odnośnie Ustawy o swobodzie informacji oraz Ustawy o ochronie danych

Tel: 020 335 70000 (centrala)

Email: FOIUnit@cps.gsi.gov.uk

Dział Personalny

Tel: 020 335 70000 (centrala)

Email: HR.Advice@cps.gsi.gov.uk

Tel: 01512396388 (rekrutacja)

Email: Recruitment@cps.gsi.gov.uk

Polityka CPS

Tel: 020 335 70000 (centrala)

Email: HQPolicy@cps.vcgisi.gov.uk

Zaopatrzenie

Tel: 020 335 70000 (centrala)

Email: procurement@cps.gsi.gov.uk

Zwrot kosztów dla świadków oskarżenia

Tel: 01924 205 221/261

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

Publikacje

Tel: 020 335 70913

Email: publicity.branch@cps.gsi.gov.uk

Inne użyteczne organizacje**Biuro Prokuratora Generalnego**

Tel: 020 7271 2492

Email: correspondenceunit@attorneygeneral.gsi.gov.uk

Strona internetowa: www.attorneygeneral.gov.uk

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych

Tel: 020 7035 4848

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

Strona internetowa: www.homeoffice.gov.uk

Niezależna Komisja ds. Skarg Przeciw Policji

Tel: 08453 002 002

Email: enquiries@ipcc.gov.uk

Strona internetowa: www.ipcc.gov.uk

Ministerstwo Sprawiedliwości

Tel: 020 3334 3555

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

Strona Internetowa: www.justice.gov.uk

Wsparcie dla Ofiar Przestępstw

Tel: 0845 30 30 900

Email: supportline@victimsupport.org.uk

Strona internetowa: www.victimsupport.org.uk

Biuro Porad Obywatelskich

Miejscowe CAB: www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice

Strona internetowa: www.citizensadvice.org.uk

Pola zaznaczone gwiazdką muszą zostać wypełnione*

Dane osobowe

*Imię i nazwisko

*Adres pocztowy:

Numer telefonu:

Email:

*Rodzaj wypowiedzi (zaznacz jeden): Skarga Informacja zwrotna

Najlepszy sposób kontaktowania się w razie potrzeby (zaznacz jeden):

List

Telefon

Email

***Wypowiedź:**

Przed wypełnieniem tego pola należy zapoznać się z częścią niniejszej broszurki zatytułowaną „Jakie informacje powinny zostać dostarczone?” lub naszą stroną internetową.

Uwaga: Jeśli skarga składana jest w imieniu innej osoby, należy przedstawić jej **pisemną zgodę** na działanie jej imieniu

Prosimy o złożenie, zaklejenie i przesłanie do nas pocztą.

Dodatkowe egzemplarze niniejszego dokumentu oraz informacje na temat innych języków i formatów można uzyskać:

CPS Communication Division [Dział informacyjny CPS]

Tel: 020 335 70913

Email: publicity.branch@cps.gsi.gov.uk

W celu uzyskania informacji na temat Prokuratury Koronnej bądź przejrzania lub pobrania elektronicznej wersji niniejszych zasad działania należy odwiedzić naszą stronę internetową:

www.cps.gov.uk

Wydrukowano przez Blackburns of Bolton