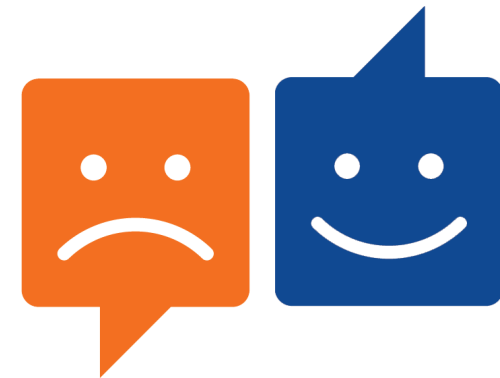


فیدبیک اور شکایات



شکایات

تعارف

ہم نمائندے کے ساتھ رابطہ کریں گے اور ان کے ساتھ ایسے ہی برتاؤ کریں گے جیسے کہ وہ شکایت کنندہ ہیں۔

*سی پی ایس کا شکایت کا طریقہ کار مدعا علیہان کے لیے اپنے خلاف مقدمات ختم کرنے یا اپنی سزائیں بدلنے کی درخواست کرنے کا راستہ نہیں ہے۔ اگر آپ اس صورت حال میں مدعا علیہ ہیں تو آپ کی شکایت پر ہمارے شکایات کے طریقہ کار کے تحت غور نہیں کیا جائے گا۔ آپ کو ازادانہ قانونی مشورہ لینا چاہیے۔

اگر آپ عوام کے ایک ایسے رکن ہیں جس کا اس معاملے سے کوئی تعلق نہیں جس کے بارے میں آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں، تو آپ کو شکایت کے مضمون کے لیے ذمہ دار متعلقہ مینیجر سے وضاحت وصول کرنے کا استحقاق حاصل ہے۔ تاہم، آپ کی شکایت، ہمارے شکایات کے طریقہ کار کے ذریعے بڑھانی نہیں جائے گی۔

میرے پاس شکایت کرنے کے لیے کتنا وقت ہے؟

ہم صرف شکایت کردہ معاملے کے چھ ماہ کے اندر وصول کردہ شکایات پر غور کریں گے۔ اگر آپ وقت کی اس حد کے اندر اپنی شکایت دائر نہیں کرتے ہیں، تو ہم آپ کی شکایت کی پڑتال نہیں کریں گے۔

اگر آپ اپنی شکایت کے جواب کے بعد بھی غیر مطمئن رہتے ہیں اور آپ اپنی شکایت مزید بڑھانا چاہتے ہیں تو آپ کو ایسا ایک ماہ کے اندر کرنا چاہیے۔ اگر آپ وقت کی اس حد کے اندر اپنی شکایت کی پیروی نہیں کرتے، تو ہم آپ کی شکایت کی مزید پڑتال سے انکار کر دیں گے۔

میری شکایت سے کیسا برتاؤ کیا جائے گا اور نتیجہ کیا ہو گا؟

ہم شکایات سے حساس، منصفانہ طور پر اور اعتماد میں رہ کر (اپنی قانونی فرانس کے اندر) نیٹھے کا ہدف رکھتے ہیں۔ ہم آپ کو بتائیں گے آیا آپ کی شکایت برقرار رکھی گئی ہے، یا تو مکمل یا جزوی طور پر، یا مسترد کر دی گئی ہے۔

اگر آپ کی شکایت درست ثابت ہوتی ہے تو ہم معذرت کریں گے، اور معاملے کو ٹھیک کرنے کی کوشش کریں گے، اگر ممکن ہو، اور یہ یقینی بنانے کے لیے اقدامات کریں

کراؤن پراسیکیوشن سروس (سی پی ایس) کا ہدف سروس کا اعلیٰ ترین معیار فراہم کرنا اور چیزوں کو درست کرنا ہے۔ تاہم، ایسے مواقع ہوں گے جب ہم یہ نہیں کرتے۔

اگر آپ ہماری فراہم کردہ سروس سے غیر مطمئن ہیں اور کوئی شکایت کرنا چاہتے ہیں تو آپ کو چاہیے کہ کتابچے کے اس حصے میں دی گئی ہدایات کی پیروی کریں۔

میں کس کے متعلق شکایت کر سکتا ہوں؟

آپ ہماری سروس کے کسی بھی پہلو کے متعلق شکایت کر سکتے ہیں۔

جاری مقدمات میں عموماً صرف محدود معلومات فراہم کی جا سکتی ہے۔ ہم جاری مقدمے میں شکایت سے نہ نیٹھے کا حق محفوظ رکھتے ہیں اگر، ایسا کرنے سے، کاروائی میں تعصب پیدا کرنے کا خطرہ ہو۔

ہم دیگر اداروں کے کردار پر تبصرہ نہیں کر سکتے، جیسے پولیس، عدالتیں یا عدلیہ۔ اگر آپ کو کسی دوسرے ادارے کے خلاف شکایت ہے تو یہ آپ کو انہیں بھیجی چاہیے۔ اس کتابچے کے اختتام پر "رابطے کی تفصیلات" کے تحت ان اور دیگر کارآمد اداروں سے رابطے کے نمبروں کی فہرست تلاش کی جا سکتی ہے۔

کون شکایت کر سکتا ہے؟

ہم صرف اس صورت میں آپ کی شکایت سے نیٹیں گے اگرچہ آپ کا تعلق براہ راست اس سروس سے رہا ہو جس کے متعلق آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں۔ ایسے معاملات میں، ہم عموماً زیادتی کا شکار شخص (یا ایسے معاملات میں جہاں زیادتی کا شکار فوت ہو گیا ہو، اس کے اہل خانہ)، گواہ، مدعا علیہ* یا ان کے لیے عمل کرنے والا وکیل ہو گا۔

آپ اپنی جانب سے شکایت کرنے کے لیے ایک نمائندہ نامزد کر سکتے ہیں۔ آپ کو اپنی طرف سے عمل پیرا ہونے والے نمائندے کو تحریری اجازت دینے کی ضرورت ہو گی۔

گے کہ ایسا دوبارہ نہ ہو۔ تاہم، یہ ہماری پالیسی نہیں ہے کہ عوام کے اراکین کو زرتلاقی ادا کریں۔

- شکایت کے مضمون سے تعلق؛ اور
- ڈاک کا پتہ۔

اگر آپ کی شکایت کسی مقدمے کے متعلق ہے، تو آپ کو درج ذیل بھی شامل کرنے چاہئیں:

- مدعا علیہ (علیہان) کے نام؛
- برائے مہربانی نوٹ کریں کہ ہمیں مقدمے کی نشاندہی کے لیے مدعا علیہ (علیہان) کے نام (ناموں) کی ضرورت ہے۔
- کوئی بھی جرم (جرائم) کی نوعیت اور تاریخ (تاریخیں)؛
- جگہ جہاں پر جرم (جرائم) واقع ہوئے؛
- پولیس فورس جس نے جرم (جرائم) کی تفتیش کی؛ اور
- عدالت (عدالتیں) جس (جنہوں) نے مقدمہ نبھایا (اگر مقدمہ عدالت تک پہنچا ہو تو)۔

اگر آپ پہلے ہی سی پی ایس کے ساتھ اپنے خدشات غیر رسمی طور پر حل کرنے کی کوشش کر چکے ہیں تو آپ کو سی پی ایس کے عملے کے رکن کی تفصیلات فراہم کرنی چاہئیں جس نے آپ کی اعانت کی تھی۔

میں کب تک جواب کی توقع کر سکتا ہوں؟

ہم آپ کی شکایت کی وصولی کے 3 ایام کار کے اندر وصولی کی اطلاع دینے کا ہدف رکھتے ہیں۔

ہم پہلے اور دوسرے مراحل پر شکایات کا جواب وصولی کے 20 ایام کار کے اندر دینے کا ہدف رکھتے ہیں۔

ہم وصولی کے 40 ایام کار کے اندر تیسرے مرحلہ کی شکایات کا جواب دینے کا ہدف رکھتے ہیں۔

اگر ہم ان اہداف کو پورا نہیں کر سکتے، تو ہم وضاحت کرنے کے لیے آپ سے رابطہ کریں گے کہ ہم کیوں انہیں پورا نہیں کر سکتے اور ہم کب تک جواب دینے کی امید رکھتے ہیں۔

میں کیسے شکایت کر سکتا ہوں؟

آپ سی پی ایس کے عملے کے کسی رکن کو بذریعہ ٹیلی فون، تحریری طور پر (یا تو بذریعہ خط یا اس کتابچے میں شامل کئے گئے فارم کو پر کر کے)، یا ہماری ویب سائٹ: www.cps.gov.uk کے ذریعے شکایت کر سکتے ہیں۔

اگرچہ ہم بذریعہ ٹیلی فون آپ کی شکایت حل کرنے کی کوشش کریں گے، ممکن ہے کہ ہم آپ کو کہیں کہ اپنی شکایت تحریری طور پر دیں (مثال کے طور پر اگر ہم ٹیلی فون پر آپ کی شکایت کی نوعیت واضح کرنے کے قابل نہیں ہیں یا آپ کی شکایت ایک پیچیدہ نوعیت کی ہے)۔ تمام تیسرے مرحلے کی شکایات لازمی تحریری طور پر فراہم کی جانی چاہئیں۔

اگر آپ اپنی شکایت تحریری طور پر دینے کے قابل نہیں ہیں تو ہم اسے درج ذیل میں بھی وصول کر سکتے ہیں:

- اڈیو یا ویڈیو ٹیپ پر؛ یا
- آپ کی جانب سے ایک دوست، رشتے دار، وکیل، یا غیر سرکاری ادارے کے رکن جیسے سیٹیزنز ایڈوائس بیورو کے ذریعے تحریری طور پر۔ آپکو تحریری طور پر اس بات کی تصدیق کرنی پڑے گی کہ آپ کے نمائندے کو آپ کی جانب سے عمل پیرا ہونے کا اختیار حاصل ہے۔

مجھے کون سی معلومات فراہم کرنے کی ضرورت ہے؟

یہ یقینی بنانے کے لیے کہ آپ کی شکایت جلد اور مستعد طریقے سے نبھائی جا سکے، آپ کو بیان کرنا چاہئے کہ آپ ہمارے شکایات کے طریقہ کار کے تحت شکایت کر رہے ہیں اور اپنی شکایت کی مکمل تفصیلات فراہم کریں۔

آپ کو شامل کرنا چاہئے اپنا:

- پورا نام؛

شکایات کے طریقہ کار میں کون سے مرحلے ہیں؟

غیر رسمی حل

بہت سے افراد جو سروس سے غیر مطمئن ہیں جو ہم فراہم کرتے ہیں وہ چاہیں گے کہ کوئی جلد از جلد مسئلے پر توجہ دے۔ ابتدائی قدم دفتر سے یا عملے کے اس رکن سے رابطہ کرنا ہے جس نے معاملہ نبھایا تھا۔ اگر ہم آپ کا عدم اطمینان دور کرنے کے قابل نہیں ہیں تو ممکن ہے آپ رسمی شکایت کرنا چاہیں۔

پہلا مرحلہ

ابتدائی طور پر شکایت کے مضمون کے لیے ذمہ دار متعلقہ مینیجر کو آپ کی شکایت بھیجی جائے گی۔ ہماری تحقیق و تفتیش کے بارے میں شکایات سے متعلق، یہ عموماً موزوں وکیل مینیجر ہو گا۔ وہ آپ کی شکایت پر غور کریں گے اور آپ کو جواب دیں گے۔

دوسرا مرحلہ

غیر حل شدہ شکایات ایک زیادہ سینئر مینیجر کو بھجوائی جائیں گی۔ ہماری تحقیق و تفتیش کے بارے میں شکایات سے متعلق، یہ عموماً چیف کراؤن پراسیکیوٹر ہوں گے۔ وہ آپ کی شکایت پر غور کریں گے اور آپ کو جواب دیں گے۔

تیسرا مرحلہ

شکایات جو دوسرے مرحلے پر غیر حل شدہ ہیں ہمارے کارسپانڈنس یونٹ (سی یو) کو بھجوائی جائیں گی۔ وہ آپ کے اٹھائے گئے مسائل پر غور کریں گے اور آپ کو مشورہ دیں گے کہ معاملہ کیسے نبھایا جائے گا۔ اس میں ممکن ہے کہ شکایت عملے کے ایک اور رکن کو بھجوائی جائے جو اس پر غور کرے گا اور آپ کو جواب دے گا۔ سی یو عموماً جاری مقدمات کے متعلق شکایات پر غور نہیں کرے گا، تاکہ کارروائی میں ممکنہ تعصب سے بچا جا سکے۔

اٹارنی جنرل کا دفتر

اگر آپ ہمارا شکایات کا طریقہ کار مکمل طور پر آزما چکے ہیں لیکن جس انداز میں آپ کی شکایت نبھائی گئی ہے اس سے غیر مطمئن رہتے ہیں، تو آپ اپنی شکایت اٹارنی جنرل کے دفتر (اے جی او) کو بھجوا سکتے ہیں۔ اے جی او غور کرے گا کہ آیا سی پی ایس نے شکایات کی پالیسی اور رہنمائی کا صحیح طور پر اطلاق کیا ہے۔ تاہم، یہ کسی بھی قانونی فیصلوں پر نظر ثانی، نہیں کرے گا۔

فیڈ بیک

کراؤن پراسیکیوشن سروس (سی پی ایس) عوام کے ارکان کو ہماری پالیسیوں، طریقہ کار، سروسز اور کارکردگی پر مثبت اور منفی دونوں فیڈ بیک ہمیں فراہم کرنے کے لیے حوصلہ افزائی کرتی ہے۔ ہمارے ساتھ معاملت کے آپ کے تجربے یا ہماری سروسز پر آپ کے انداز خیال پر آپ کی آراء کا ہم خیر مقدم کرتے ہیں۔

عوام کا کوئی بھی رکن سی پی ایس کو فیڈ بیک فراہم کر سکتا ہے اور ہمیں فیڈ بیک فراہم کرنے کے لیے کوئی وقت کی حد نہیں ہے۔

ہم اپنی سروسز کو بہتر کرنے کے لیے آپ کی فیڈ بیک کا اندراج اور تجزیہ کریں گے تاکہ وہ عوام کی ضروریات کو پورا کرنا جاری رکھیں۔

- اگر آپ ہمیں رسمی فیڈ بیک فراہم کرنا چاہتے ہیں، تو آپ ایسا کر سکتے ہیں:
- اس کتابچے میں شامل فارم مکمل کر کے اسے شکایات/فیڈ بیک کوآرڈینیٹر برائے متعلقہ سی پی ایس علاقہ یا ڈائریکٹریٹ کو بھجوا کر؛
- شکایات/فیڈ بیک کوآرڈینیٹر برائے سی پی ایس علاقہ یا ڈائریکٹریٹ کو بذریعہ خط؛
- بذریعہ ٹیلی فون؛ یا
- بذریعہ ہماری ویب سائٹ۔

مزید کارآمد معلومات، جیسے علاقے کے دفاتر سے رابطے کی معلومات ہماری ویب سائٹ پر تلاش کی جا سکتی ہیں۔ متبادل کے طور پر، یہ معلومات حاصل کرنے کے لیے آپ سی پی ایس انکوائری کو 020 335 70899 پر ٹیلی فون کر سکتے ہیں۔

رابطے کی تفصیلات

کارآمد معلومات، جیسے علاقے کے دفاتر کے لیے رابطے کی تفصیلات، ہماری ویب سائٹ www.cps.gov.uk پر تلاش کی جا سکتی ہیں۔

کراؤن پراسیکیوشن سروس سے رابطے کے طریقے کار

دیگر کارآمد ادارے

اٹارنی جنرل کا دفتر
ٹیلی فون: 020 7271 2492
ای میل: correspondenceunit@attorneygeneral.gsi.gov.uk
ویب سائٹ: www.attorneygeneral.gov.uk

دی ہوم آفس
ٹیلی فون: 020 7035 4848
ای میل: public.enquiries@homeoffice.gsi.gov.uk
ویب سائٹ: www.homeoffice.gov.uk

انڈیپینڈنٹ پولیس کمپلینٹس کمشن
ٹیلی فون: 08453 002 002
ای میل: enquiries@ipcc.gov.uk
ویب سائٹ: www.ipcc.gov.uk

دی منسٹری آف جسٹس (وزارت انصاف)
ٹیلی فون: 020 3334 3555
ای میل: general.queries@justice.gsi.gov.uk
ویب سائٹ: www.justice.gov.uk

وکٹم سپورٹ (زیادتی کے شکار افراد کی مدد)
ٹیلی فون: 0845 30 30 900
ای میل: supportline@victimsupport.org.uk
ویب سائٹ: www.victimsupport.org.uk

سیٹیزنز ایڈوائس
اپنا مقامی سی اے بی ڈھونڈیں: www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice
ویب سائٹ: www.citizensadvice.org.uk

سی پی ایس کوریسپونڈنس یونٹ
ٹیلی فون: 020 335 70899

عمومی معلومات کے لیے ای میل: enquiries@cps.gsi.gov.uk

معلومات کی آزادی کا ایکٹ اور ڈیٹا کے تحفظ کے ایکٹ کی درخواستیں
ٹیلی فون: 020 335 70000 (سوئچ بورڈ)
ای میل: FOIUnit@cps.gsi.gov.uk

ہیومن ریسورسز
ٹیلی فون: 020 335 70000 (سوئچ بورڈ)
ای میل: HR.Advice@cps.gsi.gov.uk
ٹیلی فون: 01512396388 (ملازمت)
ای میل: Recruitment@cps.gsi.gov.uk

پالیسی
ٹیلی فون: 020 335 70000 (سوئچ بورڈ)
ای میل: HQPolicy@cps.vcgis.gov.uk

پروکیورمنٹ
ٹیلی فون: 020 335 70000 (سوئچ بورڈ)
ای میل: procurement@cps.gsi.gov.uk

پراسیکیوشن گواہ کے اخراجات
ٹیلی فون: 01924 205 221/261
ای میل: witness.expensesenquiry@cps.gsi.gov.uk

اشاعتیں
ٹیلی فون: 020 335 70913
ای میل: publicity.branch@cps.gsi.gov.uk

* نشان زدہ حصے لازمی طور پر مکمل کریں

آپ کی تفصیلات

*پورا نام (مسٹر، مسز، مس، مز کوئی اور):

*پوسٹل پتہ:

ٹیلی فون نمبر:

ای میل ایڈریس:

تبصرے کی قسم (ایک ٹک کریں):

فیڈ بیک شکایت

آپ سے رابطہ کرنے کا ہمارے لئے بہترین طریقہ کیا ہے اگر ہمیں ایسا کرنے کی ضرورت ہو؟ (ایک ٹک کریں)

ای میل ٹیلی فون خط

*آپ کا تبصرہ:

برائے مہربانی اس سیکشن کو مکمل کرنے سے پہلے اس کتابچے میں یا ہماری ویب سائٹ پر سیکشن 'مجھے کون سی معلومات فراہم کرنے کی ضرورت ہے' پر جائیں۔

نوٹ: اگر آپ کسی اور کی جانب سے شکایت کر رہے ہیں، تو آپ کو ان کی جانب سے عمل کرنے کے لیے تحریری اجازت فراہم کرنی چاہئے۔

برائے مہربانی اپنا مکمل کردہ تبصرہ تمہیں، بند کریں اور پوسٹ کریں

اس دستاویز کی مزید نقول اور متبادل زبانوں اور شکلوں کے متعلق معلومات درج ذیل سے دستیاب ہیں:

CPS Communication Division

ٹیلی فون: 020 335 70913

ای میل: publicity.branch@cps.gsi.gov.uk

کراؤن پراسیکیوشن سروس کے متعلق معلومات اور اس پالیسی کو ملاحظہ کرنے یا ایک الیکٹرانک نقل ڈاؤن لوڈ کرنے کے لیے، برائے مہربانی ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں:

www.cps.gov.uk

Blackburns of Bolton کی طرف سے پرنٹ کیا گیا