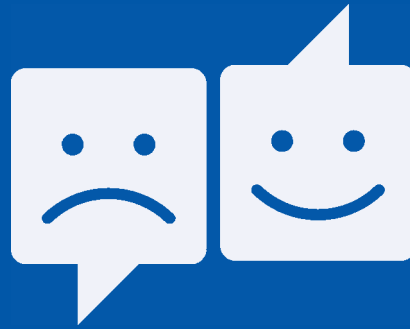




التعليقات والشكاوى



التعليقات والشكاوى

كيفية إبداء التعليقات أو التقدم بشكوى إلى هيئة النيابة العامة

أبريل 2010

سياسة الملاحظات والشكاوى - "الاستجابة لك"

لجهاز النيابة العامة دور وأهداف أساسية ألا وهي تقديم الجناة إلى العدالة والمساعدة في خفض عدد الجرائم والحد من الخوف منها وتعزيز ثقة الجمهور في سيادة القانون ودعم الضحايا والشهود. وبعمل ذلك، نلتزم بتقديم أعلى المستويات الممكنة من الخدمة للمجتمعات التي نقوم على خدمتها.

الغرض من هذه السياسة

نحن نلتزم بإتاحة الفرصة للأفراد الذين تضرروا على نحو مباشر من خدماتنا لأن يخبرونا ما إذا كنا قد استوفينا معايير الخدمة التي وضعناها أم لا، وبالإستجابة لتعليقاتهم بسرعة وفعالية. وندرك بأنه يجب أن يكون لدى الجمهور ثقة بأنه سوف يتم الاستماع إليهم. وسنعتزف بأي شواغل لديهم وندرسها ونحاول تصحيح الأمور قدر الإمكان. والهدف من هذه السياسة هو ضمان التعامل مع الشكاوى بحساسية وإنصاف ودقة وبحث جميع الملاحظات (الإيجابية والسلبية) على نحو سليم واتخاذ إجراء بشأنها.

نطاق السياسة

تسرى هذه السياسة على الشكاوى والملاحظات الأخرى. سنعامل أي تعبير بالاستياء صادر عن أي فرد مرتبط مباشرة بالخدمة التي قدمناها، باعتباره شكوى * سنعامل مع الشكاوى وفقا للإجراءات المحددة أدناه.

* يجوز تقديم الشكاوى من قبل الفرد المعني أو من قبل ممثل ينوب عنه، مثل أحد أفراد الأسرة أو مجموعة دعم أو محام. يجب أن يقدم إذن خطي يفوض الشخص المعين للتصرف بالنيابة عن صاحب الشكاوى ويمثل مصالحه.

ستسجل أي ملاحظات عن كيفية تحسين خدماتنا وتستخدم تلك الملاحظات في تحسين خدماتنا في المستقبل.

عادة لا نعامل الطلبات البسيطة للحصول على معلومات بمثابة شكوى أو ملاحظات وتقع خارج نطاق هذه السياسة.

المساواة في فرص الشكاوى وفي المعاملة

نقر بأن أي فرد من الجمهور يرغب في تقديم شكوى أو تقديم ملاحظات أخرى بشأن الخدمة التي تلقاها، ينبغي أن يجد ذلك سهلا.

نهدف إلى تحقيق ذلك من خلال نشر معلومات عن سياستنا وإجراءاتنا على موقعنا على شبكة الإنترنت وفي الكتيبات والنشرات وبتوفير الاستمارات الإلكترونية والاستمارات المطبوعة لتسجيل الشكاوى والملاحظات. نحن ملتزمون بتوفير فرص متساوية لكافة المستخدمين لخدماتنا للحصول على معلوماتنا والاتصال بنا بأفضل طريقة تناسبهم، بقدر الإمكان.

سنعامل الشكاوى بحيادية وسرية (في إطار التزاماتنا القانونية). وسنعامل أيضا بحساسية مع الاعتراف باحتياجات كل فرد. ومع ذلك، قد نرفض التعامل مع : الشكاوى المسيئة أو المراسلات أو الشكاوى المتكررة بإلحاح والتي تستنفد إجراءاتنا الرسمية للشكاوى.

التعامل مع الآخرين

نحن مستقلون عن الشرطة بالرغم من أننا نعمل بالتعاون الوثيق معهم في كل الأوقات. عندما يتضح أن الشكاوى تتصل، على نحو حصري، بالشرطة أو بهيئة عدالة جنائية أخرى، سنقدم للمشتكي بيانات تفصيلية عن المكان الذي ينبغي أن توجه إليه شكوى من هذا القبيل. إذا كانت الشكاوى تتعلق بجهاز النيابة العامة وهيئة أخرى، سنقدم استجابة شاملة قدر المستطاع و سنراعى دائما إمكانية تقديم استجابة قائمة على التنسيق بيننا وبين الهيئة المذكورة.

التعلم والتحسين

توفر لنا الشكاوى والملاحظات فرصة لتعلم المزيد عن الخدمة التي نقدمها. سنجمع ونحلل المعلومات الواردة عبر الشكاوى والملاحظات التي نتلقاها على الصعيدين المحلي والوطني بهدف تعديل سياساتنا وتغيير إجراءاتنا وتحسين أدائنا. سنراقب ونراجع نتائج هذه السياسة. وسننشر بيانات تفصيلية عن أدائنا سنويا.

إجراءات معالجة الشكاوى ضد جهاز النيابة العامة

الحل الودي (غير الرسمي)

نحن ندرک أن معظم أفراد الجمهور غير الراضين عن الخدمات التي قدمناها يودون أن ينظر شخص ما في المشكلة الخاصة بهم في أسرع وقت ممكن. لذا، فإن الخطوة الأولى للشكوى هي الاتصال بالمكتب المحلي أو الموظف الذي تعامل مع هذه المسألة، إن كان معروفا لدى المشتكى. قد يكون من الممكن حل سبب الاستياء فوراً، وسنهدف إلى فعل ذلك من خلال تقديم توضيح وتقديم اعتذار، متى كان ذلك مناسباً، أو تقديم أي نتيجة أخرى مستحبة وممكن تحقيقها.

إذا لم نستطع حل الشكوى على الفور، سنتعامل معها على النحو المبين أدناه. ومع ذلك، قد يلزم أن نطلب مزيداً من المعلومات لضمان فهم الشكوى على نحو صحيح والتحقق فيها بدقة وتقديم استجابة شاملة في كل مرحلة من مراحل الإجراءات.

المرحلة الأولى:

ستسجل الشكوى وتبحث رسمياً من قبل مدير محلي في المكتب حيث نشأت الشكوى. إذا كانت الشكوى بشأن حكم قانوني، سيتم بحثها من قبل مدير الشؤون القانونية المختص.

المرحلة الثانية:

إذا كان المشتكى مازال غير راضٍ، سيتم مراجعة أي مسائل معلقة من قبل مدير ذي رتبة أعلى. عادةً ستتم المراجعة من قبل رئيس النيابة للمنطقة المعنية أو مدير المقر الرئيسي ذي الصلة في حالة الشكاوى المرتبطة بأحكام قانونية أو من قبل مدير عمليات المنطقة أو مدير المقر الرئيسي ذي الصلة في حالة الشكاوى المرتبطة بأحكام غير قانونية، وسيقدمون استجابة إضافية خلال الفترة الزمنية المحددة.

المرحلة الثالثة:

أخيراً، تحال الشكوى إذا لم يكن قد تم حلها إلى وحدة المراسلات في المقر الرئيسي للنيابة العامة للنظر فيها من قبل مدير جهاز النيابة العامة أو الرئيس التنفيذي أو واحد من كبار المديرين يتم ترشيحه نيابة عنهم. وسيتعين على صاحب الشكوى أن يحدد المسائل المعلقة، ويوضح مبرراته لطلب إجراء المزيد من البحث في شكواه. ويمثل الرد الصادر في هذه المرحلة نهاية الإجراءات الرسمية للشكاوى ضد جهاز النيابة العامة.

مكتب النائب العام:

إذا كان المشتكى مازال غير راضٍ عن الطريقة التي تعاملت بها جهاز النيابة العامة مع شكواه، يجوز إحالة الشكوى إلى مكتب النائب العام. ولا تتم هذه الإحالة بغرض مراجعة أي أحكام قانونية ولكن بهدف التأكد من إتباع جهاز النيابة العامة لإجراءات الشكاوى الخاصة بها على نحو سليم، عند التعامل مع الشكوى المذكورة.

يرجى ملاحظة أنه لن يمكن إحالة الشكوى إلى مكتب النائب العام إلا بعد الانتهاء من إجراءات الشكاوى الخاصة بجهاز النيابة العامة.

الجدول الزمني:

سنسجل ونقر باستلام الشكاوى، في كل مرحلة من مراحل العملية الرسمية لإجراءات الشكاوى، في أسرع وقت ممكن وبما لا يتجاوز 3 أيام عمل تحت أي ظرف، من تاريخ استلام الشكوى. نحن نهدف إلى تقديم استجابة كاملة في أسرع وقت ممكن وبما لا يتجاوز 20 يوم عمل تحت أي ظرف. ونهدف إلى الاستجابة خلال 40 يوم عمل إذا كانت الشكوى في المرحلة الثالثة من إجراءات الشكاوى. و سيتم إخطار المشتكى في حالة عدم قدرتنا على الاستجابة لشكواه، خلال هذه الجداول الزمنية.

وينبغي تقديم الشكاوى في أقرب وقت ممكن وبما لا يتجاوز 6 أشهر تحت أي ظرف، من تاريخ حدوث المسألة موضوع الشكوى. إذا كان المشتكى مازال غير سعيد ويود تصعيد شكواه بهدف اتخاذ مزيد من الإجراءات حيالها، ينبغي عليه القيام بذلك خلال شهر واحد من الاستجابة. سنرفض، عادةً، التعامل مع الشكاوى التي تتم خارج هذه الجداول الزمنية.