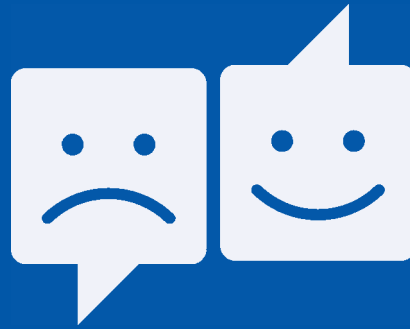




પ્રતિસાદ અને ફરિયાદો



પ્રતિસાદ અને ફરિયાદો

ક્રાઉન પ્રોસિક્યુશન સર્વિસને

કેવી રીતે પ્રતિસાદ આપવો અથવા ફરિયાદ કરવી

એપ્રિલ ૨૦૧૦

પ્રતિસાદ અને ફરિયાદો કરવાની નીતિ - “તમને જવાબ આપવો”

ક્રાઉન પ્રોસિક્યુશન સર્વિસ (Crown Prosecution Service (CPS)) નો મૂળ ભૂમિકા અને હેતુ છે અપરાધીઓને ન્યાય સમક્ષ લાવવાનાં, બન્ને ગુનો તથા ગુનાઓનો ડર ઓછો કરવામાં સહાયતા કરવી, કાનૂનનાં સિદ્ધાન્તો માટે સાર્વજનિક આત્મવિશ્વાસને પ્રોત્સાહન આપવું, અને ગુનાનાં વેઠનારાઓ અને સાક્ષીઓને ટેકો આપવો. આમ કરવામાં, અમે બની શકે તેટલા ઊંચા ધોરણની સેવા જાહેર જનતા સુધી પહોંચાડવા માટે કટીબદ્ધ છે.

આ નીતિનો હેતુ

જે વ્યક્તિઓ પર અમારી સેવાઓની અસર સીધેસીધી પડે છે તેમને અમે સ્વયં નિર્ધારેલ ધોરણ સુધી પહોંચી શક્યા કે નહિ તે અમને જણાવવાનો મોકો આપવા માટે અને તેમના આપેલા અભિપ્રાયોનો જવાબ સમયસર અને અસરકારક રીતે આપવા માટે અમે કટીબદ્ધ છે. અમે જાણીએ છે કે જાહેર જનતાને આત્મવિશ્વાસ હોવોજ જોઈએ કે તેમનું કોઈક સંભાળે છે. અમે તેમની ચિંતાઓને માન્ય કરીને તેની તપાસ કરશું અને બની શકે ત્યાં સુધી બધું બરાબર કરી દેવાની કોશિશ કરશું. આ નીતિનો ઉદ્દેશ એ છે કે ફરિયાદો પર સંવેદનશીલ, ન્યાયી અને સંપૂર્ણ રીતે પગલાં લેવામાં આવે અને બધા પ્રતિસાદ (સકારાત્મક અને નકારાત્મક) પર વિચારણા કરીને તેની પર કાર્યવાહી કરવામાં આવે.

નીતિનો અવકાશ

આ નીતિ ફરિયાદો અને પ્રતિસાદ પર લાગુ પડે છે. જે જાહેર જનતાના સભ્ય, અમે આપેલી આ સેવામાં સીધેસીધી રીતે સમાવિષ્ટ છે, તેના તરફથી કંઈ પણ અસંતોષ વ્યક્ત કરવામાં આવશે તો અમે તેને ફરિયાદ* તરીકે માનશું. અમે નીચે આપેલી કાર્યવાહીની સુસંગતતા સાથે ફરિયાદો તરફ ધ્યાન દેશું.

* ફરિયાદ વ્યક્તિગત અથવા તેમના તરફથી નિમણૂક કરેલ પ્રતિનિધિ જેમકે કુટુંબી સભ્ય, સપોર્ટ ગ્રુપ અથવા વકીલ દ્વારા કરી શકાય છે. નિમણૂક કરેલ વ્યક્તિને લેખિત અનુમતિ આપવી જ પડશે કે જેથી તે ફરિયાદ કરનાર તરફથી ક્રિયા કરી શકે અને તેમના હિતનું પ્રતિનિધિત્વ કરી શકે.

અમારી સેવાઓને કેવી રીતે સુધારી શકાય તેનું કોઈ પણ પ્રતિસાદ અમે નોંધશું અને ભવિષ્યની સેવાઓને સુધારવામાં ઉપયોગ કરશું.

જાણકારી માટેની સરળ વિનંતીઓ સાધારણ રીતે ફરિયાદ અથવા પ્રતિસાદ તરીકે ગણવામાં નહિ આવે કારણકે તે આ નીતિની બહાર છે.

માહિતી મેળવવામાં અને વર્તનમાં સમાનતા

અમે જાણીએ છે કે જાહેર જનતાના કોઈ સભ્ય ફરિયાદ કરવા માગતાં હોય અથવા અમારા દ્વારા મળેલ કોઈ સેવાને લાગતું અન્ય પ્રતિસાદ આપવું હોય તો તે સહેલાઈથી થઈ શકવું જોઈએ.

અમારો ઉદ્દેશ છે કે અમારી નીતી અને પદ્ધતિઓ વિષેની માહિતી અમારી વેબસાઇટ, અમારી પુસ્તિકાઓ અને પત્રિકાઓ દ્વારા પ્રસિદ્ધ કરીને, અને ઇલેક્ટ્રોનિક તથા કાગળના રૂપમાં ફરિયાદો અને પ્રતિસાદ નોંધ કરવાની ઉપલબ્ધતા દ્વારા આ સિદ્ધ થશે. અમે એ ખાતરી કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે કે અમારી સેવાઓનો ઉપયોગ કરનારાઓ સર્વે આ માહિતી સમાનતા પૂર્વક મેળવી શકે અને જ્યાં શક્ય હશે ત્યાં, તેમને યોગ્ય લાગે તેવી રીતે સંપર્ક કરી શકે.

ફરિયાદોની કાર્યવાહી નિષ્પક્ષપાતી અને ખાનગી (અમારા કાનૂની કર્તવ્યની મર્યાદાની અંદર રહીને) રીતે કરવામાં આવશે. તે ઉપરાંત તેમની વ્યક્તિગત જરૂરિયાતોને ધ્યાનમાં લઈને તેમની સાથે સંવેદનશીલ રીતે વર્તન કરવામાં આવશે. તેમ છતાં પણ અમે એ ફરિયાદો ઉપર ધ્યાન નહિ આપીએ જે નિંદાત્મક હોય; સત્તત પત્ર વ્યહવાર; અથવા જ્યાં અમારી વિધિપૂર્વક ફરિયાદોની પ્રક્રિયા વાપરી લેવામાં આવી હોય તેવી ફરિયાદો.

અન્ય સાથે વહેવાર કરવો

અમે પોલીસથી સ્વતંત્ર છે જોકે અમે હમેશા તેમની સાથે નિકટથી કામ કરીએ છે. જ્યાં ફરિયાદ અનન્ય રીતે પોલીસ અથવા બીજી કોઈ ક્રિમિનલ જસ્ટીસ એજેન્સી સંબંધિત હોય તો એવી ફરિયાદ ક્યાં કરવી તેની માહિતી અમે આપશું. જો તે ફરિયાદ CPS અને બીજી કોઈ એજેન્સી સંબંધિત હશે તો અમારાથી થશે તેટલો વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપશું અને તેની ઉપર પણ વિચારણા કરશું કે સુસંગત જવાબ આપવો શક્ય છે કે નહિ.

શીખવું અને સુધરવું

ફરિયાદો અને પ્રતિસાદ અમે જે સેવાઓ આપી રહ્યાં છે તેની વિષે વધુ શીખવાનો અમને એક અવસર આપે છે. બન્ને સ્થાનિક અને રાષ્ટ્રીય સ્તરથી મળેલી ફરિયાદો અને

પ્રતિસાદમાંથી મેળવેલી માહિતીનું વિશ્લેષણ કરશું અને તેથી અમારી નીતી પર પ્રભાવ પડશે, અમારી પદ્ધતિ બદલશે અને કાર્યસિદ્ધિમાં સુધારો આવશે. અમે આ નીતી કેવી રીતે કામ કરે છે તેની ઉપર ધ્યાન દેશું અને તપાસણી કરશું. અમે અમારી કાર્યસિદ્ધિની વિગતો વાર્ષિક બહાર પાડશું

CPS ફરિયાદોની કારભારી પદ્ધતિ

અનૌપચારિક ઉકેલ

અમે જાણીએ છે કે જાહેર જનતાના મોટા ભાગના સભ્યો જેઓ અમારી આપેલી સેવાઓથી અસંતુષ્ટ છે તેમને એ જોઈશે કે કોઈક તેમની મુશ્કેલીઓને જેમ બને તેટલી જલ્દી જોઈ શકે. એના પરિણામ રૂપે ફરિયાદીનું પહેલું પગલું તેમની સ્થાનિક ઓફીસનો અથવા, જો ખબર હોય તો, જે સ્ટાફ સભ્યે આ ફરિયાદને હાથમાં લીધી હતી તેનો સંપર્ક કરવાનું છે. બની શકે કે આ અસંતોષનું કારણ તુરંતજ ઉકેલવામાં સમર્થ હોય અને અમે ખુલાશો અને જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં ક્ષમાયાચના અથવા અન્ય ઈચ્છિત અને પ્રાપ્ત કરી શકાય તેવું પરિણામ આપીને તે કરવાની કોશિશ કરશું.

જો અમે ફરિયાદનો ઉકેલ તુરંત જ ન લાવી શકીએ તો અમે તેનું સમાધાન નીચે જણાવ્યા પ્રમાણે કરશું. તેમ છતાં, ફરિયાદને બરાબર સમજવામાં આવી છે, સંપૂર્ણ રીતે તપાસવામાં આવી છે, અને પદ્ધતિના દરેક તબક્કે વ્યાપક પ્રતિક્રિયા આપવામાં આવી છે એ ખાતરી કરવા, બની શકે કે વધારે માહિતી માગવાની આવશ્યકતા પડે.

સ્ટેજ 1

ફરિયાદની જ્યાં સૌ પ્રથમ શરૂઆત થઈ તે ઓફીસમાં તેની ઔપચારિક નોંધ અને ફેરતપાસણી સ્થાનિક મેનેજર કરશે. જો ફરિયાદ કાયદા પર આધારિત નિર્ણય સંબંધિત હોય તો તે યોગ્ય વકીલ મેનેજર હશે.

સ્ટેજ 2

જો ફરિયાદ હજી અસંતુષ્ટ રહે છે તો બાકીના મુદાઓની ફેરતપાસણી એક વધુ ઉપરી મેનેજર કરશે. કાનૂની નિર્ણય માટે, સાધારણ રીતે તે ક્ષેત્રના ચીફ કાઉન પ્રોસીક્યુટર અથવા તો પ્રસ્તુત હેડક્વોર્ટર્સ ડાઇરેક્ટર હશે. નિર્ણય કાનૂની ન હોય તો સાધારણ રીતે તે એરિયા બીઝનેસ મેનેજર અથવા પ્રસ્તુત હેડક્વોર્ટર્સ ડાઇરેક્ટર હશે. તેઓ વધારાના જવાબો જણાવેલ સમયને અનુસાર આપશે..

સ્ટેજ ૩

આખરે જે ફરિયાદોનો ઉકેલ ન આવ્યો હોય તો બની શકે કે તે CPS હેડક્વોર્ટર્સના કોરસ્પોન્ડન્સ યૂનિટ દ્વારા ડાઇરેક્ટર ઓફ પબ્લિક પ્રોસિક્યૂશન્સ, ધી ચીફ એક્ઝેક્યુટિવ અથવા તો તેમના વતી નિમણૂક કરેલ ઉપરી મેનેજર ને સોંપવામાં આવે. ફરિયાદીને કોઈ પણ બાકી રહેલા અણઉકેલ મુદાઓ આગળ મુકવાના રહેશે અને સમજાવવાનું રહેશે કે તે ફરિયાદ શા માટે એક વધારાની ફેરતપાસણીનો વિષય બનવો જોઈએ. આ તબ્બકે મળેલ જવાબ ઔપચારિક CPS ફરિયાદની પદ્ધતિના અંતની નિશાની છે.

ધી અટર્ની જનરલની ઓફીસ

જો ફરિયાદી CPS ના હાથે કરાયેલ તેની ફરિયાદના કારભારની રીત પર અસંતુષ્ટ રહે છે તો તે બની શકે છે કે તે ફરિયાદ ધી અટર્ની જનરલની ઓફીસને સોંપવામાં આવે. આ સોંપણીનો હેતુ કોઈ કાનૂની નિર્ણયો ની ફેરતપાસણી કરવાનો નથી પરંતુ તેનો ઉદ્દેશ કેવળ ખાતરી પૂર્વક એ જાણવાનો છે કે CPSએ ફરીયાદોની પદ્ધતિનો બરાબર અમલ કર્યો હતો કે નહિ.

કૃપા કરીને નોંધ લેશો કે ધી અટર્ની જનરલની ઓફીસ ફરિયાદની પદ્ધતિ પૂરી નહિ થાય ત્યાં સુધી સંકળાઈ નહિ શકે.

ટાઇમસ્કેલસ

અમે ફરિયાદોની દરેક તબ્બકે જેમ બને તેટલી જલદીથી નોંધ કરશું અને પહોંચની જાણ કરશું, અને કોઈ પણ સંજોગમાં, ફરિયાદ મળ્યા પછી કામના ૩ દિવસોની અંદર. અમારો ઉદ્દેશ જેમ બને તેટલી જલદીથી અને કોઈ પણ સંજોગમાં ૨૦ કામના દિવસોની અંદર પૂર્ણ જવાબ આપવો. જ્યારે ફરિયાદ ફરિયાદોના ત્રીજે તબ્બકે હોય છે ત્યારે અમારો ઉદ્દેશ કામના ૪૦ દિવસોની અંદર જવાબ આપવાનો છે. જો આ સમયની અંદર અમે જવાબ નહિ આપી શકયે તો અમે ફરિયાદીને જણાવશું.

ફરિયાદો જેમ બને તેટલી જલદીથી અને, કોઈ પણ સંજોગોમાં, ફરિયાદના બનાવના ૬ મહિનાની અંદર કરવી જોઈએ. જો ફરિયાદીઓ હજી ખુશ ન હોય અને તેમની ફરિયાદ આગળ વધારવા માગતાં હોય તો તેઓએ જવાબ મળ્યા પછી એક મહિનાની અંદર તે કરવું જોઈએ. અમે સાધારણ રીતે આ સમયની બહાર કરેલ ફરિયાદો ઉપર ધ્યાન આપીશું નહિ.