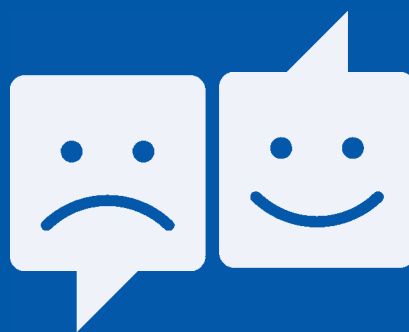




# Informacje zwrotne i skargi



# Informacje zwrotne i skargi

Jak udzielić informacji zwrotnej lub złożyć skargę do Prokuratury Koronnej [Crown Prosecution Service]

Kwiecień 2010 r.

## **Zasady informacji zwrotnej i składania skarg - “Responding to you”**

Podstawową rolą i celem Prokuratury Koronnej [Crown Prosecution Service] (CPS) jest pociągnięcie przestępców do odpowiedzialności, pomoc w zmniejszeniu przestępczości oraz lęku przed nią, promowanie zaufania społecznego do praworządności oraz wspieranie ofiar i świadków przestępstw. Realizując nasze cele, staramy się świadczyć społecznościom, którym służymy, usługi o jak najwyższym standardzie.

### ***Cel niniejszego kodeksu postępowania***

Staramy się umożliwić osobom mającym z nami bezpośredni kontakt wyrażenie opinii, czy osiągnęliśmy ustalone przez nas standardy czy też nie. Staramy się też odpowiadać na uwagi szybko i skutecznie. Zdajemy sobie sprawę, że społeczeństwo musi wierzyć, że zostanie wysłuchane. Przyjmujemy do wiadomości i zbadamy wszelkie obawy wysunięte przez społeczeństwo i postaramy się w miarę możliwości właściwie rozwiązać wszelkie sprawy. Takie zasady działania mają na celu zapewnienie rozpatrywania skarg taktownie, sprawiedliwie i starannie oraz właściwego przeanalizowania zarówno pozytywnych jak i negatywnych uwag oraz podjęcia stosownych działań na ich podstawie.

### ***Zakres zasad niniejszego kodeksu***

Nasze zasady postępowania dotyczą skarg i wszelkich informacji zwrotnych. Każde wyrażenie niezadowolenia przez członka społeczeństwa mającego bezpośredni kontakt z naszą działalnością zostanie potraktowane jako skarga\*. Skargi będą rozpatrywane zgodnie z ustalonymi poniżej procedurami.

\*Skarga może zostać wniesiona przez osobę bezpośrednio zaangażowaną lub w jej imieniu przez wyznaczonego pełnomocnika, którym może być członek rodziny lub grupy wsparcia albo prawnik. Należy przedstawić pisemne pełnomocnictwo do działania w imieniu osoby składającej skargę oraz reprezentowania jej interesów.

Każda informacja zwrotna dotycząca sposobów udoskonalania naszych usług zostanie zarejestrowana i wykorzystana w tym celu w przyszłości.

Proste prośby o informacje nie są zwykle traktowane jako skarga czy informacja zwrotna i nie podlegają niniejszym zasadom postępowania.

### ***Równość dostępu i traktowania***

Zdajemy sobie sprawę, że osoby chcące złożyć skargę albo przedstawić informacje zwrotne na temat naszej pracy powinny być w stanie zrobić to bez trudności.

Staramy się ułatwić składanie skarg i przedstawianie wszelkich uwag poprzez publikację informacji dotyczących naszej polityki i procedur na stronie internetowej CPSu, w ulotkach i broszurach oraz poprzez dostęp do elektronicznych i papierowych formularzy rejestrujących skargi i informacje zwrotne. Dokładamy wszelkich starań, aby wszyscy użytkownicy naszych

usług posiadali równy dostęp do tych informacji oraz, o ile jest to możliwe, mogli komunikować się z nami w najdogodniejszy dla nich sposób.

Skargi będą traktowane bezstronnie i poufnie (w ramach naszych zobowiązań prawnych). Będą również traktowane delikatnie z rozpoznaniem indywidualnych potrzeb. Możemy jednakże odmówić rozpatrzenia skarg obelżywych, natrętnych lub takich, co do których nasze formalne procedury rozpatrywania skarg zostały wyczerpane.

### ***Inne organizacje***

Jesteśmy niezależni od policji, chociaż przez cały czas blisko z nią współpracujemy. W przypadkach gdzie skargi wydają się dotyczyć wyłącznie policji lub innych agencji wymiaru sprawiedliwości w sprawach karnych, dostarczamy danych, pod które takie skargi powinny być kierowane. Jeśli skarga dotyczy CPS i jednocześnie innej agencji, udzielamy jak najbardziej wyczerpującej odpowiedzi, zawsze biorąc pod uwagę możliwość przekazania odpowiedzi skoordynowanej.

### ***Nauka i doskonalenie***

Skargi i informacje zwrotne umożliwiają nam głębsze poznanie świadczonych przez nas usług. Gromadzimy i analizujemy informacje zawarte w skargach i uwagach na poziomie zarówno lokalnym jak i ogólnokrajowym i wykorzystujemy je do weryfikowania naszej polityki, zmiany procedur i doskonalenia naszych działań. Funkcjonowanie niniejszego kodeksu postępowania będzie śledzone i kontrolowane. Rezultaty naszych działań będą publikowane corocznie.

## **Procedury rozpatrywania skarg przez CPS**

### ***Nieformalne rozpatrywanie skarg***

Mamy świadomość, że większość osób niezadowolonych z naszej pracy chciałaby, aby ktoś zapoznał się z ich problemem jak najszybciej. W związku z tym, pierwszym krokiem osoby składającej skargę jest kontakt z jej miejscowym biurem lub pracownikiem, który zajmował się sprawą, o ile osoba ta jest znana. Sprawa może okazać się możliwa do natychmiastowego rozwiązania, co staramy się osiągnąć udzielając wyjaśnień, a w stosownych wypadkach składając przeprosiny lub poprzez inne pożądane i osiągalne działania.

Jeśli nie jesteśmy w stanie rozwiązać skargi natychmiast, rozpatrzemy ją w trybie opisanym poniżej. Może się jednakże okazać koniecznym poproszenie o dalsze informacje w celu zapewnienia, że skarga jest właściwie zrozumiana, starannie zbadana a wyczerpująca odpowiedź udzielana jest na każdym etapie.

### ***Etap 1***

Skarga zostanie oficjalnie zarejestrowana i rozpatrzona przez kierownika w biurze, w którym zaistniała jej przyczyna. Jeśli skarga dotyczy decyzji prawnej, będzie rozpatrzona przez stosownego prawnika.

## ***Etap 2***

Jeśli osoba składająca skargę jest w dalszym ciągu niezadowolona, wszelkie nierozstrzygnięte kwestie zostaną rozpatrzone przez starszego stopniem kierownika. W przypadku decyzji prawnych będzie to zazwyczaj Naczelny Prokurator w danym regionie lub właściwy Dyrektor Siedziby Głównej. Decyzje nie dotyczące kwestii prawnych podejmowane są zazwyczaj przez Business Managera danego regionu lub właściwego Dyrektora Siedziby Głównej. Udzielają oni dalszych odpowiedzi w określonych terminach.

## ***Etap 3***

Nierozwiązana skarga może być w końcu przekazana przez jednostkę korespondencyjną [*Correspondence Unit*] w Siedzibie Głównej CPS do rozpatrzenia przez Dyrektora Ścigania Publicznego [*Director of Public Prosecutions*], Dyrektora Naczelnego lub wyznaczonego przez nich wysokiego stopniem kierownika. Do składającego skargę należy szczegółowe przedstawienie wszelkich nierozstrzygniętych kwestii oraz wyjaśnienie, dlaczego skarga powinna zostać poddana dalszej rewizji. Odpowiedź udzielona na tym etapie oznacza zakończenie formalnych procedur rozpatrywania skargi przez CPS.

## ***Biuro Prokuratora Generalnego***

Jeśli składający skargę jest wciąż niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi przez CPS, skarga może zostać skierowana do Biura Prokuratora Generalnego. Celem takiego działania nie jest rewizja postanowień sądowych, ale ustalenie, czy działanie CPS było zgodne z procedurami rozpatrywania skarg.

Prosimy wziąć pod uwagę, że Biuro Prokuratora Generalnego nie zaangażuje się w sprawę, dopóki procedury rozpatrywania skarg nie zostaną zakończone.

## ***Terminy***

Zarejestrujemy i potwierdzimy otrzymanie skargi na każdym etapie procesu formalnego najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od wpłynięcia skargi. Postaramy się udzielić pełnej odpowiedzi najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 20 dni roboczych. W przypadku skarg na trzecim etapie procedury postaramy się odpowiedzieć w ciągu 40 dni roboczych. Jeśli nie będziemy w stanie udzielić odpowiedzi w podanych terminach, składający skargę zostanie o tym poinformowany.

Skargi powinny być składane najszybciej jak to możliwe, w żadnym wypadku nie później niż 6 miesięcy od wydarzenia, którego skarga dotyczy. Jeśli składający skargę będzie w dalszym ciągu nieusatysfakcjonowany i postanowi przekazać ją do rozpatrzenia na kolejnym etapie procedury, powinien to zrobić w ciągu jednego miesiąca od otrzymania odpowiedzi. Odmawiamy zwykle rozpatrywania skarg złożonych po upływie tych terminów.