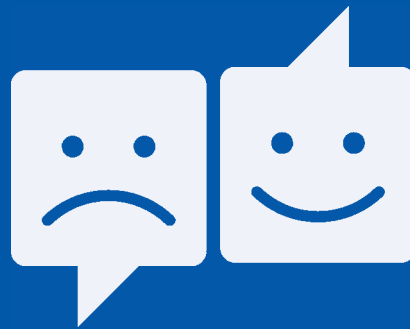




ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ



ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਕ੍ਰਾਊਨ ਪ੍ਰੋਸੀਕਿਊਸ਼ਨ ਸਰਵਿਸ (Crown Prosecution Service) ਨੂੰ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ
ਕਿਵੇਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ

ਅਪ੍ਰੈਲ 2010

ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਨੀਤੀ - “ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ”

ਕ੍ਰਾਊਨ ਪ੍ਰੋਸੀਕਿਊਸ਼ਨ ਸਰਵਿਸ (Crown Prosecution Service) (CPS) ਦੀ ਬੁਨਿਆਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼ ਅਪਰਾਧੀਆਂ ਨੂੰ ਸਜ਼ਾ ਦੇਣਾ, ਅਪਰਾਧ ਅਤੇ ਅਪਰਾਧ ਦੇ ਡਰ ਦੋਵਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨੀ, ਕਨੂੰਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜਨਤਾ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਬਣਾਉਣਾ, ਅਤੇ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਗਵਾਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਕਮਿਊਨਿਟੀਆਂ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਅਸੀਂ ਸੇਵਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਨੂੰ ਸਰਵਉੱਚ ਸੰਭਵ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਅਸੀਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ, ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਕਿ ਕੀ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਮਾਪਦੰਡਾਂ 'ਤੇ ਪੂਰੇ ਉਤਰੇ ਹਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਦਾ ਫੌਰੀ ਅਤੇ ਕਾਰਗਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਜ਼ਰੂਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਗੱਲ ਸੁਣੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਜਿੰਨਾ ਹੋ ਸਕੇ, ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਦਾ ਜਤਨ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਮਕਸਦ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਮੁਕੰਮਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਸਾਰੀ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ (ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਅਤੇ ਨਾਂਹ-ਪੱਖੀ) 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗੌਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਨੀਤੀ ਦਾ ਕਾਰਜ ਖੇਤਰ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਦੂਜੀ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਜਨਤਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੈਂਬਰ ਜੋ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਦੁਆਰਾ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਨੂੰ ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਝਾਂਗੇ*। ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਹੇਠਾਂ ਬਿਆਨ ਕੀਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ।

*ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਸਬੰਧਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਈ ਪਰਿਵਾਰਕ ਜੀਅ, ਸਪੋਰਟ ਗਰੁੱਪ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸੋਲਿਸਿਟਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤਾ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਇਸਦੇ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਵੀ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸਰਲ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਵਜੋਂ ਵਿਹਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵਿਹਾਰ ਦੀ ਬਰਾਬਰੀ

ਅਸੀਂ ਇਹ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਜੇ ਜਨਤਾ ਦਾ ਕੋਈ ਮੈਂਬਰ ਉਸ ਸੇਵਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਸ ਨੇ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਸੌਖਾ ਲੱਗਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡਾ ਮਕਸਦ ਇਸ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ, ਕਿਤਾਬਚਿਆਂ ਅਤੇ ਪਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਪਰਕਾਸ਼ਨ ਰਾਹੀਂ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਅਤੇ ਕਾਗਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾ ਕੇ ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਯੋਗਕਰਤਾਵਾਂ ਕੋਲ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਅਜਿਹੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋਵੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਸਾਡੀਆਂ ਕਨੂੰਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ) ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਵੀ ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਐਪਰ, ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ; ਲਗਾਤਾਰ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ; ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਦੇਈਏ ਜਿੱਥੇ ਸਾਡੀ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਰਤੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੋਵੇ।

ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ

ਅਸੀਂ ਪੁਲਿਸ ਤੋਂ ਸੁਤੰਤਰ ਹਾਂ ਹਾਲਾਂਕਿ ਅਸੀਂ ਹਰ ਸਮੇਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਨੇੜੇ ਹੋ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿਰਫ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕ੍ਰਿਮਿਨਲ ਜਸਟਿਸ (ਫ਼ੌਜਦਾਰੀ ਨਿਆਂ) ਏਜੰਸੀ ਨਾਲ ਹੀ ਸਬੰਧਤ ਜਾਪਦੀ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਭੇਜਣੀ ਹੈ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਬੰਧ CPS ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ

ਏਜੰਸੀ ਨਾਲ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਜਿੰਨਾ ਹੋ ਸਕੇ, ਇੱਕ ਵਿਸਤਰਿਤ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਕੋਈ ਵਿਵਸਥਿਤ ਕੀਤਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੈ।

ਸਿੱਖਣਾ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰਨਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ, ਆਪਣੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਸਥਾਨਕ ਅਤੇ ਕੌਮੀ, ਦੋਵਾਂ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੱਢਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਾਂਗੇ। ਜਿਸ ਢੰਗ ਨਾਲ ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਮਕਾਜ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਉਸਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਾਲਾਨਾ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰਾਂਗੇ।

CPS ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਹੱਲ

ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਜਨਤਾ ਦੇ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਮੈਂਬਰ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਚਾਹੁਣਗੇ ਕਿ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ, ਮਸਲੇ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇ। ਇਸ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ ਪਹਿਲਾ ਕਦਮ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਥਾਨਕ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂ, ਜੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਸ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇ ਜੋ ਮਾਮਲੇ ਨਾਲ ਸਿੱਝਿਆ ਸੀ। ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਯੋਗ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸਾਡਾ ਮਕਸਦ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਣ ਦੇ ਕੇ ਅਤੇ, ਜਿੱਥੇ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ, ਮੁਆਫ਼ੀਨਾਮਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਇੱਛਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤੀਯੋਗ ਨਤੀਜਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾ ਕੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਰੰਤ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਅਸਮਰਥ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਅੱਗੇ ਦੱਸੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪੜਤਾਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਇੱਕ ਵਿਸਤਰਿਤ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਪੜਾਅ 1

ਜਿਸ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਤਪੰਨ ਹੋਈ ਸੀ, ਉਸ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਸਥਾਨਕ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰਸਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਕਨੂੰਨੀ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੇ ਬਾਰੇ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਲਾਇਰ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪੜਾਅ 2

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਜੇ ਵੀ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵਧੇਰੇ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਪਏ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਨੂੰਨੀ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਲਈ, ਇਹ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਬੰਧਤ ਇਲਾਕੇ ਲਈ ਚੀਫ਼ ਕ੍ਰਾਊਨ ਪ੍ਰੋਸੀਕਿਊਟਰ (Chief Crown Prosecutor) ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਹੈਡਕੁਆਰਟਰਜ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਨੂੰਨ ਤੋਂ ਬਾਹਰੀ (ਨੋਨ-ਲੀਗਲ) ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਲਈ, ਇਹ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਏਰੀਆ ਬਿਜ਼ਨਸ ਮੈਨੇਜਰ (Area Business Manager) ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਹੈਡਕੁਆਰਟਰਜ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਹ ਨਿਯਤ ਕੀਤੀ ਸਮਾਂ-ਹੱਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸ 'ਤੇ ਅੱਗੇ ਹੋਰ ਜਵਾਬ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਗੇ।

ਪੜਾਅ 3

ਅੰਤ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਣਸੁਲਝੀ ਰਹਿ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਸ਼ਾਇਦ CPS ਹੈਡਕੁਆਰਟਰਜ਼ ਵਿਖੇ, ਕੋਰਸਪੋਂਡੈਂਸ ਯੂਨਿਟ (Correspondence Unit) ਰਾਹੀਂ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਆਫ਼ ਪਬਲਿਕ ਪ੍ਰੋਸੀਕਿਊਸ਼ਨਜ਼ (Director of Public Prosecutions), ਚੀਫ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ (Chief Executive), ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਵਿਚਾਰ ਵਟਾਂਦਰੇ ਲਈ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕੋਈ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਪਏ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਹ ਸਮਝਾਉਣਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਅੱਗੇ ਹੋਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕਿਉਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ CPS ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਸਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਮਾਪਤ ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

ਅਟਾਰਨੀ ਜਨਰਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ CPS ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇ ਜਾਣ ਦੇ ਢੰਗ ਤੋਂ ਅਜੇ ਵੀ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਟਾਰਨੀ ਜਨਰਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਸਪੁਰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਅਜਿਹੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਨੂੰਨੀ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਪਰ ਇਸਦਾ ਮਕਸਦ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ CPS ਨੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਅਟਾਰਲੀ ਜਨਰਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਉਦੋਂ ਤਕ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਬੜ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦੀ।

ਸਮਾਂ-ਹੱਦਾਂ

ਅਸੀਂ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਫੌਰਨ ਅਤੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਰਸਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਾਂਗੇ। ਸਾਡਾ ਮਕਸਦ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਫੌਰਨ ਅਤੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲ ਵਿੱਚ, 20 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਇਕ ਮੁਕੰਮਲ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਤੀਜੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਹੋਵੇ ਉੱਥੇ ਸਾਡਾ ਮਕਸਦ 40 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸਮਾਂ-ਹੱਦਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਤੋਂ ਅਸਮਰਥ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਓਨੀ ਜਲਦੀ ਅਤੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਾਮਲੇ ਦੇ 6 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਜੇ ਵੀ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਗਲੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਵਧਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਦਿਆਂਗੇ ਜਿਹੜੀਆਂ ਇਹਨਾਂ ਸਮਾਂ-ਹੱਦਾਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।