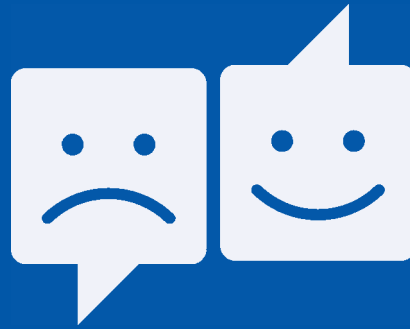




# فید بیک اور شکایات



# فید بیک اور شکایات

کراؤن پراسیکیوشن سروس کو کیسے فید بیک  
دی جائے یا شکایت کی جائے

اپریل 2010

## فیڈ بیک اور شکایات کی پالیسی - "آپ کو جواب دینا"

کراؤن پراسیکیوشن سروس (سی پی ایس) کا بنیادی کردار اور مقصد مجرموں کو انصاف کے کٹہرے میں لانا، جرم اور جرم کے خوف دونوں کو کم کرنے میں مدد کرنا، قانون کی حکمرانی میں عوام کے اعتماد کو بڑھاوا دینا، اور زیادتی کے شکار افراد اور گواہوں کی مدد کرنا ہے۔ ایسا کرنے میں، جن کمیونٹیز کی ہم خدمت کرتے ہیں، ان کو ہم نے سروس کے ممکنہ اعلیٰ ترین معیارات پہنچانے کا عزم کیا ہوا ہے۔

### اس پالیسی کا مقصد

ہم نے اس بات کا عزم کر رکھا ہے کہ ہم اپنی سروس سے براہ راست متاثر ہونے والے افراد کو یہ بتانے کا موقع فراہم کریں گے کہ آیا ہم اپنے مقرر کردہ معیارات پر پورا اترے ہیں یا نہیں اور ان کی رائے کا جواب جلدی اور موثر انداز سے دینگے۔ ہم تسلیم کرتے ہیں کہ عوام کو اعتماد ہونا چاہیے کہ انہیں سنا جائے گا۔ ہم کوئی بھی خدشات تسلیم کریں گے اور پڑتال کریں گے جو انہیں ہو سکتے ہیں اور جتنا جلد ممکن ہو سکے ہم چیزوں کو درست کرنے کی کوشش کریں گے۔ اس پالیسی کا مقصد اس بات کو یقینی بنانا ہے کہ شکایات سے حساسیت سے، منصفانہ اور مکمل طور پر نبٹنا جائے، اور یہ کہ تمام فیڈ بیک (مثبت اور منفی) پر صحیح طور پر غور اور عمل کیا جائے۔

### پالیسی کی وسعت

اس پالیسی کا اطلاق شکایات اور دیگر فیڈ بیک پر ہوتا ہے۔ ہم عوام کے کسی بھی رکن کی طرف سے جو براہ راست سروس سے متعلقہ رہے ہوں، عدم اطمینان کے اظہار کو شکایت سمجھیں گے۔ ہم شکایات سے نیچے تشکیل دیے ہوئے طریقہ کار کے مطابق نبٹیں گے۔

\*شکایت متعلقہ فرد کی طرف سے یا اس کی جانب سے نامزد نمائندے، جیسے ایک خاندان کا فرد، امدادی گروپ یا ایک وکیل کی طرف سے کی جا سکتی ہے۔ شکایت کنندہ کی جانب سے عمل کرنے کے لیے اور ان کے مفادات کی نمائندگی کے لیے نامزد کردہ شخص کے لیے تحریری اجازت فراہم کی جانی چاہیے۔

ہم اپنی سروس کو بہتر بنانے کے بارے میں کسی بھی فیڈ بیک کا اندراج کریں گے اور یہ مستقبل میں سروس کی بہتری کے لیے استعمال کی جائے گی۔

معلومات کے لیے سادہ درخواستوں کے ساتھ عام طور پر بطور شکایت یا فیڈ بیک برتاؤ نہیں کیا جائے گا اور یہ اس پالیسی میں شامل نہیں ہیں۔

### رسانی اور برتاؤ کی مساوات

ہم تسلیم کرتے ہیں کہ اگر عوام کا کوئی رکن شکایت کرنا چاہتا ہے، یا اس سروس کے متعلق دیگر فیڈ بیک فراہم کرتا ہے جو اس نے ہم سے موصول کی ہے تو اسے ایسا کرنے میں آسانی محسوس ہونی چاہیے۔

ہم اس ہدف کو، اپنی پالیسی اور طرز عمل کے بارے میں معلومات کی اپنی ویب سائٹ، کتابچوں اور دستی اشتہارات میں تشہیر اور الیکٹرونک اور کاغذی شکایات اور فیڈ بیک فارموں کے ذریعے حاصل کر سکتے ہیں۔ ہم نے یہ یقینی بنانے کا عزم کر رکھا ہے کہ ہماری سروس کے تمام استعمال کنندگان اس معلومات تک مساوی رسائی رکھتے ہیں اور ایسے انداز میں گفتگو کرنے کا موقع جو ان کے لیے بہترین طور پر موزوں ہے، جہاں ممکن ہو۔

شکایات سے غیر جانبدارانہ برتاؤ اور اعتماد میں (ہماری قانونی ذمہ داریوں کی حد میں رہتے ہوئے) کیا جائے گا۔ ان کے ساتھ حساسیت سے، اور انفرادی ضروریات کو تسلیم کرتے ہوئے بھی برتاؤ کیا جائے گا۔ تاہم ہم ممکن ہر درجہ ذیل سے نبٹنے کے لیے انکار کر دیں: شکایات جو توہین آمیز ہیں؛ مسلسل خط و کتابت؛ یا شکایات جہاں ہمارا رسمی شکایات کا طریقہ کار مکمل طور پر آزمایا جا چکا ہے۔

## دوسروں سے نبٹنا

ہم پولیس سے آزاد ہیں گو کہ ہم تمام اوقات ان کے ساتھ قریبی طور پر کام کرتے ہیں۔ جہاں شکایت خاص طور سے پولیس کے متعلق ظاہر ہوتی ہے یا کوئی دوسری فوجداری انصاف کی ایجنسی، تو ہم تفصیلات فراہم کریں گے کہ ایسی کوئی بھی شکایت کہاں کی جائے۔ اگر شکایت سی پی ایس اور ایک اور ایجنسی کے متعلق ہے، تو ہم انتہائی جامع جواب فراہم کریں گے جو ہم کر سکتے ہیں اور ہمیشہ غور کریں گے کہ آیا ایک مربوط جواب دینا ممکن ہے۔

## سیکھنا اور بہتر بنانا

شکایات اور فیڈ بیک ہمیں اپنی فراہم کردہ سروس کے متعلق سیکھنے کا مزید موقع فراہم کرتی ہے جو ہم بہم پہنچا رہے ہیں۔ اپنا طریقہ کار تبدیل کرنے اور اپنی کارکردگی بہتر کرنے کے لیے ہم شکایتوں اور فیڈ بیک سے معلومات اکٹھی کریں گے اور تجزیہ کریں گے جو اپنی پالیسیوں سے آگاہ کرنے کے لیے دونوں مقامی اور ملکی سطح پر ہم وصول کرتے ہیں۔ ہم نگرانی اور آڈٹ کریں گے جس انداز میں یہ پالیسی چلتی ہے۔ ہم سالانہ اپنی کارکردگی کی تفصیلات کی اشاعت کریں گے۔

## سی پی ایس شکایات سے نبٹنے کا طریقہ کار

### غیر رسمی حل

ہم تسلیم کرتے ہیں کہ عوام کے ارکان جو ہماری فراہم کردہ سروس سے غیر مطمئن ہیں ان میں سے اکثر یہ چاہیں گے کہ جتنا جلد ممکن ہو سکے کوئی مسئلے کی جانچ کرے۔ شکایت کے لیے پہلا قدم یہ ہے کہ مقامی دفتر یا، اگر جانا پہچانا ہو، تو عملے کے اس رکن سے رابطہ کیا جائے جو معاملے سے نبٹ چکا ہے۔ اس طرح سے ہو سکتا ہے کہ غیر مطمئن ہونے کی وجہ فوری طور پر حل ہو جائے اور ہم آپ کو وضاحت فراہم کرنے کے اپنے ہدف کو مد نظر رکھیں گے اور جہاں مناسب ہو وہاں معذرت یا پھر کسی دیگر خواہش کردہ حل کو تلاش کریں گے۔

اگر ہم فوری طور پر شکایت حل کرنے کے قابل نہ ہوں تو ہم اس سے درج ذیل طریقے سے نبٹیں گے۔ تاہم ہمیں آپ سے مزید معلومات درکار ہو سکتی ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جا سکے کہ شکایت صحیح طور پر سمجھی گئی ہے، اس کی مکمل طور پر تفتیش کی گئی ہے اور طریقہ کار کے ہر مرحلے پر ایک جامع جواب فراہم کیا گیا ہے۔

### مرحلہ 1

شکایت رسمی طور پر درج کی جائے گی اور اس دفتر میں مقامی مینیجر کے ذریعے اس پر نظر ثانی کی جائے گی جہاں شکایت کی ابتدا ہوئی تھی۔ اگر شکایت ایک قانونی فیصلے کے متعلق ہے تو یہ ایک موزوں ماہر قانون مینیجر ہو گا۔

### مرحلہ 2

اگر شکایت کنندہ غیر مطمئن رہے، تو ایک زیادہ سینئر مینیجر کے ذریعے باقی مسائل پر نظر ثانی کی جائے گی۔ قانونی فیصلوں کے لیے، یہ عموماً متعلقہ علاقے کے لیے نامزد چیف کراؤن پراسیکیوٹر یا متعلقہ ہیڈ کوارٹرز ڈائریکٹر ہو گا۔ عدم قانونی فیصلوں کے لیے، یہ عموماً ایریا بزنس مینیجر یا متعلقہ ہیڈ کوارٹرز ڈائریکٹر ہو گا۔ وہ بیان کردہ وقت کے جدول کے اندر مزید جواب فراہم کریں گے۔

### مرحلہ 3

حتمی طور پر ممکن ہے کہ وہ شکایت جو بغیر حل ہوئے رہتی ہے، اسے سی پی ایس ہیڈ کوارٹرز میں کارسپانڈنس یونٹ کے ذریعے، ڈائریکٹر آف پبلک پراسیکیوشن، چیف ایگزیکٹو، یا ایک نامزد کردہ سینئر مینیجر کے پاس غور کے لیے بھجوائی جائے۔ یہ شکایت کنندہ کے لیے ہے کہ وہ بقایا مسائل کو تشکیل دے اور وضاحت کرے کہ شکایت کیوں مزید نظر ثانی کا موضوع بننی چاہئے۔ اس مرحلے پر فراہم کردہ جواب سی پی ایس کے رسمی شکایات کے طریقہ کار کا اختتام کرتا ہے۔

### اٹارنی جنرل کا دفتر

اگر شکایت کنندہ سی پی ایس کے ذریعے نبٹائی گئی شکایت کے طریقے سے غیر مطمئن رہتا ہے، تو شکایت ممکن ہے اٹارنی جنرل کے دفتر کو بھجوا دی جائے۔ ایسے حوالے کا مقصد کسی قسم کے

قانونی فیصلوں پر نظر ثانی کرنا نہیں ہے، بلکہ اس کا مقصد اس بات کا تعین کرنا ہے کہ آیا سی پی ایس نے اپنے شکایات کے طریقہ کار کی صحیح طور پر پیروی کی ہے۔

برائے مہربانی نوٹ کریں کہ جب تک کہ شکایات کا طریقہ کار اختتام پذیر نہیں ہوتا، اٹارنی جنرل کا دفتر ملوث نہیں ہو گا۔

### وقت کا جدول

ہم رسمی کارروائی کے ہر مرحلے پر جتنا جلد ممکن ہو شکایات کا اندراج کریں گے اور وصولی کی اطلاع دیں گے اور یہ ہر صورت میں شکایت کی وصولی سے 3 ایام کار کے اندر ہو گا۔ ہمارا ہدف جتنا جلد ممکن ہو مکمل جواب بہم پہنچانا ہے اور یہ ہر صورت میں 20 ایام کار کے اندر ہو گا۔ جہاں شکایت، شکایات کے طریقہ کار کے تیسرے مرحلے پر ہے جواب دینے کے لیے ہمارا ہدف 40 ایام کار ہیں۔ ہم شکایت کنندہ کو بتائیں گے اگر ہم ان اوقات کے جدول کے اندر جواب دینے کے قابل نہیں ہیں۔

جتنا جلد ممکن ہو شکایات کرنی چاہئیں اور ہر صورت میں، شکایت کردہ معاملے کے 6 ماہ کے اندر۔ اگر شکایت کنندگان ناخوش رہتے ہیں اور اپنی شکایت، طریقہ کار کے اگلے مرحلے کی طرف بڑھانا چاہتے ہیں تو انہیں جواب کے ایک ماہ کے اندر ایسا کرنا چاہئے۔ ہم عموماً وہ شکایات جو ان اوقات کے جدول کے باہر کی جاتی ہیں ان سے نبٹنے سے انکار کر دیں گے۔