



Translated from English to ARABIC	"Complaints Policy"
ترجمة من الإنكليزية إلى العربية	"سياسة الشكاوى"
Certified translation	JUNE 2014
ترجمة معتمدة	يونيو / حزيران 2014

## 1. نظرة عامة للتعامل مع الشكاوى

ينبغي أن يقدم أفراد الجمهور الشكاوى ، بما في ذلك المتهمين، إلى مسئول مجموعة الممارسين التي كانت مشاركة في القضية موضوع الشكاوى. يقوم مدير وحدة التنسيق بلعب دور المنسق على النحو المطلوب. سيتم النظر في جميع الشكاوى التي ترد بطريقة:

- سرية؛
- بسرعة؛
- دون تمييز؛ و
- رسمية قدر الإمكان.

يجب أن يكون الرد على الشكاوى دقيقاً، وبشكل مختصر، ومدرّس جيداً وبلغة بسيطة. قد يحتاج الرد إلى الترجمة عند الضرورة.

دليل عملي حول أفضل الطرق للتعامل مع الشكاوى صادر عن أمين المظالم في الكومنويلث، متوفر على الموقع ([www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)) والذي يشرح العناصر الخمسة للتعامل مع الشكاوى بشكل فعال وهي:

- الثقافة - يجب على الوكالات أن تقدر الشكاوى على وسيلة لتقوية إدارتها وتحسين علاقاتها مع الجمهور.
- المبادئ - يجب أن يكون نظام التعامل مع الشكاوى بطريقة فعالة ومبني على مبادئ العدالة، وسهولة الوصول، والاستجابة والكفاءة والتكامل.
- الأفراد - يجب أن يكون الموظفون الذين يتعاملون مع الشكاوى من المهرة والمحترفين.
- النهج - المراحل السبع من التعامل مع الشكاوى - الإخطار بالإستلام، التقييم، التخطيط، التحقيق، المراجعة ، والأخذ بعين الاعتبار المسائل النظامية - يجب أن تكون الخطوط العريضة واضحة.
- التحليل - يجب إستعمال المعلومات الواردة في الشكاوى كجزء من عملية مستمرة للمراجعة التنظيمية وتحسينها.

توفر هذه المبادئ التوجيهية إرشادات مفيدة وينبغي الرجوع إليها عند النظر في الشكاوى.

## 2. حساسية أو أهمية الشكاوى

الشكاوى، بما في ذلك الشكاوى حول سير دعوى قضائية، التي تعتبر حساسة أو هامة أو من حيث صلتها بمسألة حساسة أو هامة، ينبغي تحويلها مباشرة إلى مسئول مجموعة الممارسين التي كانت مشاركة في القضية موضوع الشكاوى. يقوم مدير وحدة التنسيق بلعب دور المنسق على النحو المطلوب

## 3. شكاوى تتعلق بسوء سلوك موظف

ينبغي أن تحال الشكاوى أو الإدعاءات الخاصة بسوء سلوك الموظف إلى خدمات الجمهور. وسيتم التعامل مع هذه المسألة وفقا للإجراءات الداخلية باستخدام "إرشادات السلوك CDPP - تقديم شكاوى" كدليل. تقوم خدمات الجمهور بالتنسيق مع مسئول مجموعة الممارسين لمجموعة الممارسة التي يعمل فيها الموظف موضوع الشكاوى.

## 4. الشكاوى التي تنطوي على النظر في إمكانية دفع تعويض، بما في ذلك مدفوعات على شكل هبة أو على شكل دفعة كتقدير

الشكاوى التي تنطوي على دفع تعويض لصاحب الشكاوى، مثل الدفع على سبيل الهبة أو دفع مبلغ كتقدير يجب إحالتها إلى مسئول مجموعة الممارسين التي كانت مشاركة في القضية موضوع الشكاوى. يقوم مدير وحدة التنسيق بلعب دور المنسق على النحو المطلوب.

يجب على مسئول مجموعة الممارسين النظر فيما إذا كان هناك تشريع أو برنامج معين يمكن تطبيقه، على سبيل المثال:

- إدارة الحكم العام ، قانون الأداء والمساءلة لعام 2013 (المادة 63 و 65)؛
- التعويض عن الضرر الناجم عن خلل في النظام الإداري.

## 5. الخطوات المتبعة في إجراءات الشكاوى

تهدف الخطوات التالية لتستعمل كدليل. قد يكون هناك بعض الشكاوى التي تتطلب خطوات إضافية أو لا تتطلب كل الخطوات المذكورة أدناه.

### إخطار الإستلام

ينبغي إرسال رسالة بالبريد أو بالبريد الإلكتروني للتعريف بإستلام الطلب في أقرب وقت ممكن.

## التقييم

تنطوي هذه الخطوة النظر في الردود الممكنة على الشكوى. قد يتطلب هذا توضيح النتائج التي يسعى إليها مقدم الشكوى. قد تحتاج بعض الشكاوى أن تُعطى الأولوية، خاصة إذا كانت هناك حدود زمنية عن بعض النتائج المحتملة.

يجب على موظف الحالة أيضا التأكد من توصيل الشكوى إلى الوكالة المناسبة. حيث قد تكون الشكوى تتناسب بشكل أكبر مع وكالة أخرى. إذا تم التعامل مع الشكوى بشكل أفضل في وكالة أخرى، ينبغي على موظف الحالة إبلاغ صاحب الشكوى وإحالتها إلى الوكالة المناسبة.

ينبغي التحقيق في الشكوى بكل دقة. يعتمد مستوى التحقيق اللازم على طبيعة الشكوى. يجب الاحتفاظ بالمعلومات التي تم تدوينها للمكالمات التي أجريت في الملف وكذلك المستندات التي يتم إنشاؤها كجزء من التقييم.

ينبغي النظر فيما إذا كانت الشكوى تحتاج التحويل إلى المدير لإتخاذ قرار. وهذا عادة ما يحدث.

إذا كان الأمر كذلك، يجب إعداد مذكرة لتسليط الضوء على القضايا المهمة لعرضها على المدير كما ينبغي إعدادها وتقديمها إلى وحدة تنسيق المدير. ينبغي أن توضح المذكرة الخلفية، النقاط المثارة في الشكوى وأي توصية يقدمها مسؤول مجموعة الممارسين.

## الرد

يجب أن يكون الرد مكتوباً، ويحدد الشكوى والرد عليها. وسوف يشمل ذلك الأسباب التي أدت إلى القرار الذي إتخذته CDPP. قد يحتاج الرد إلى الترجمة عند الضرورة

## انعكاس على سياسات وممارسات CDPP

إذا كانت الشكوى تتعلق بقضية تنظيمية بحيث تكون بحاجة إلى إعادة نظر لإجراء تغييرات على الممارسة أو السياسة الوطنية، ينبغي على مسؤول مجموعة الممارسين النظر في التغييرات المحتملة على الممارسة أو سياسات مجموعة الممارسة. إذا كانت الشكوى تتعلق بقضية تنظيمية بحيث تكون بحاجة إلى إعادة النظر في إجراء تغييرات على الممارسة أو السياسة الوطنية وأنها لا تقع ضمن أي مجموعة ممارسة معينة ، ينبغي أن ترسل بعد ذلك تقريراً إلى وحدة تنسيق المدير.

## 6. سرية الشكاوى

يجب أن يؤخذ في الاعتبار إذا كان الأمر يتعلق بحساسية الشكوى. يجب مراعاة المواد والإدعاءات من أجل تحديد مستوى السرية المطلوبة. الشكاوى التي تدور حول مزاعم ضد موظفي CDPP، ولا سيما الأمور المتعلقة بالنواحي الشخصية، ينبغي التعامل معها بحذر لضمان احترام خصوصية الفرد.

## English text

### 1. Complaint Handling Overview

Complaints from members of the public, including defendants, should be made to the Practice Group Leader of the Practice Group which was involved in the case the subject of the complaint. The Director's Coordination Unit will play a coordination role as required.

All complaints received will be considered:

- confidentially;
- quickly;
- impartially; and
- as informally as possible.

The response to the complainant should be accurate, concise, well-considered and in simple language. Where necessary the response may need to be translated.

The Commonwealth Ombudsman's *Better Practice Guide to Complaint Handling* (available at [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)) describes five elements of effective complaint handling:

- *Culture - Agencies must value complaints as a means of strengthening their administration and improving their relations with the public.*
- *Principles - An effective complaint handling system must be modelled on the principles of fairness, accessibility, responsiveness, efficiency and integration.*
- *People - Complaint handling staff must be skilled and professional.*
- *Process - The seven stages of complaint handling – acknowledgment, assessment, planning, investigation, response, review, and consideration of systemic issues – should be clearly outlined.*
- *Analysis - Information about complaints should be examined as part of a continuous process of organisational review and improvement.*

These guidelines provide useful guidance and should be referred to when considering complaints.

### 2. Sensitive or Significant Complaints

Complaints, including complaints about the conduct of prosecutions, that are sensitive or significant, or where they relate to a sensitive or significant matter should also be made directly to the Practice Group Leader of the Practice Group which was involved in the case the subject of the complaint. The Director's Coordination Unit will play a coordination role as required.

### 3. Complaints Relating to Employee Misconduct

Complaints or allegations of employee misconduct should be referred to People Services. The matter will be dealt with in accordance with internal procedures using the '*CDPP Conduct Guidelines - Making a Complaint*' as the framework. People Services will liaise with Practice Group Leader of the Practice Group in which the employee the subject of the complaint works.

#### **4. Complaints which Involve Consideration of Paying Compensation, Including Making an Ex Gratia or Act of Grace Payment**

Complaints which involve consideration of making a payment to the complainant, such as an ex gratia payment or an act of grace payment should be referred to the Practice Group Leader of the Practice Group which was involved in the case the subject of the complaint. The Director's Coordination Unit will play a coordination role as required.

The Practice Group Leader should consider whether particular legislation or schemes would apply, for example:

- The *Public Governance, Performance and Accountability Act 2013* (section 63 and 65);
- The *Compensation for Detriment Caused by Defective Administration* scheme.

#### **5. Steps to the Complaint Process**

The following steps are intended as a guide. There may be some complaints which require additional steps or do not require all the steps listed below.

##### ***Acknowledgment***

A letter or reply email acknowledging receipt of the request should be sent as soon as practicable.

##### ***Assessment***

This step involves considering the possible responses to the complaint. This may require clarifying the outcome the complainant is seeking. Some complaints may need to be given priority, especially if there are time limits on some of the possible outcomes.

The case officer should also ensure the complaint has been made to the appropriate agency. It may be that the complaint is more relevant to another agency. If the complaint is more properly dealt with by another agency, the case officer should inform the complainant and refer them to the appropriate agency.

The complaint should be thoroughly investigated. The level of investigation required will depend on the nature of the complaint. File notes of conversations relevant to the assessment should be kept on file as should documents created as part of the assessment.

Consideration should be given to whether the complaint needs to go to the Director for a decision. This would usually not be the case. If it does, a minute highlighting the issues for the Director's attention should be prepared and provided to the Director's Coordination Unit. The minute should set out the background, consideration of the issues raised in the complaint and any recommendation made by the Practice Group Leader.

##### ***Response***

The response needs to be in writing, setting out the complaint and the response. This will include reasons for the action taken by the CDPP. Where necessary the response may need to be translated.

### ***Reflection on CDPP policies or practices***

If the complaint identifies a systemic issue where consideration of changes to national practice or policy is needed, the Practice Group Leader should consider possible changes to the Practice Group's practice or policies. If the complaint identifies a systemic issue where consideration of changes to national practice or policy is needed and it does not fall within any particular Practice Group, then a report should be sent to the Director's Coordination Unit.

## **6. Confidentiality of Complaints**

Regard must be had to the sensitivity of the complaint. Consideration of the material and allegations made will determine the level of confidentiality required. Complaints dealing with allegations against staff of the CDPP, particularly in a personal capacity, should be handled with care to ensure the privacy of the individual is respected.