

Ombudsman

PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

كيف تتقدم بشكوى ضد هيئة عامة





1 من هو محقق شكاوى الخدمات العامة لمقاطعة ويلز؟

يُعين محقق الشكاوى بمعرفة الملكة للنظر في الشكاوى المقدمة ضد الخدمات العامة بمقاطعة ويلز. وهو موظف مستقل وغير متحيز. والخدمة التي يقدمها مجانية. ويدعى محقق الشكاوى الحالي Adam Peat.



وتتضمن الهيئات التي يمكنه التفتيش عليها الحكومة المحلية، والهيئة القومية للصحة، والجمعية الوطنية لمقاطعة ويلز.



ويمحص محقق الشكاوى أيضاً في الشكاوى التي يخرق فيها أعضاء السلطات المحلية (بما في ذلك أعضاء المجالس المحلية) المنظومة الأخلاقية. وهناك نشرة منفصلة بهذا الصدد إن شئت التقدّم بمثل هذا النوع من الشكاوى.



2 كيف يستطيع محقق الشكاوى تقديم يد المساعدة إليك

من الممكن أن ينظر محقق الشكاوى في الشكاوى التي تدلل على معاملتك بظلم وإجحاف، أو تلقيك خدمة سيئة بسبب إخفاق الهيئة المسؤولة عند تقديم هذه الخدمة لك. وإذا دعم المحقق شكواك، سيُعلم الهيئة المعنية بما يجب أن تتخذه من إجراءات لتصحيح الموقف. وليس من سلطة المحقق أن يملّي أو امره على الهيئات العامة للامتثال لتوصياته - ولكن، هذا هو ما يحدث فعلياً.



ينظر المحقق في الشكاوى ذات الصلة بمجموعة كبيرة من القضايا، بما في ذلك:

- الخدمات الاجتماعية؛
- التخطيط؛
- التعليم؛
- إسكان البلدية؛
- الإسكان الاجتماعي (الذي تتيحه جمعيات الإسكان)؛
- خدمات المستشفيات؛ و
- خدمات الممارس العام.



ويستطيع المحقق أيضاً النظر في الشكاوى المقدمة بصدد الخدمات التي تقدمها المجالس المحلية شريطة أن تختص الشكاوى المقدمة بمشكلة وقعت في أول أبريل، 2006 أو ما بعد ذلك.

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كان في إمكانك التقدم بشكاوى إلى محقق الشكاوى، يمكنك الاتصال على الرقم التالي 0845 601 0987 للاستفسار (يحسب الاتصال بهذا الرقم بسعر المكالمات العادية أينما كنت).

3 الأمور التي لا يستطيع محقق الشكاوى النظر فيها

- لا يخول محقق الشكاوى بموجب القانون بالنظر في بعض أنواع الشكاوى، بما في ذلك:
- القرارات المدروسة التي يحق لهيئة عامة أو مزود لخدمات عامة اتخاذها، حتى في حال معارضتك لهذه القرارات؛
 - أغلب المسائل ذات الصلة بالعاملين مثل الرواتب أو الانضباط الوظيفي (ولكن، يمكن للمحقق النظر في الشكاوى المقدمة بشأن إجراءات التوظيف أو التعيين)؛
 - التدريس، والمناهج الدراسية، والسلوك، والانضباط، والإدارة في كل من المدارس والكليات؛ و
 - الإيجار ورسوم الخدمات التي يحددها صاحب العقار المؤجر.
- ولا يحق أيضاً لمحقق الشكاوى النظر في الشكاوى التي لك، أو كان لك، الحق القانوني لاستئنافها، أو تلك التي لك الحق في اللجوء للقضاء فيها، إلا إذا اقتنع أنه ليس من المنطقي، في ظروف خاصة، أن يتوقع منك أن تقوم بمثل هذه الإجراءات.

4 ما الذي تحتاج لأن تقوم به؟

تقدم بشكواك أولاً إلى الهيئة المعنية

يتوقع المحقق في الشكاوى منك عادة أن تكون قد رفعت الأمر إلى الهيئة المعنية، وأتحت لها الفرصة المناسبة للنظر في شكواك والاستجابة لها قبل أن تلجأ إليه. وكثير من الشكاوى من الممكن تسويتها بهذا الشكل.

تقدم بشكواك في غضون فترة زمنية مناسبة

قد يكون من الصعب النظر في المسائل التي وقعت منذ فترة طويلة. فمحقق الشكاوى يتوقع منك عادة التقدم بشكواك في غضون 12 شهراً من إدراكك للمشكلة. فإذا طال الأمد عليك بالفعل في الشكاوى للهيئة المعنية مباشرة، سيأخذ محقق الشكاوى هذه الحقيقة بعين الاعتبار. وإلا، فإنه لن يقبل أية شكاوى مقدمة بعد فوات الأوان المحدد، إلا إذا كان لدى الشاكي سبب وجيه يعلل إحجامة عن الشكاوى من قبل.



تقدم بشكواك كتابة

ينبغي أن تتقدم بشكواك، إن أمكن، إلى محقق الشكاوى كتابة، ويفضل أن تستعين بالنموذج الموجود بمنصف هذه النشرة. ويفضل محقق الشكاوى أيضاً أن يطلع على صور لأي مراسلات تمت بينك وبين الهيئة المعنية بالشكوى.

إذا وجدت صعوبة في التقدم بشكواك كتابة، يمكنك الاستعانة بأحدهم ليتقدم بالشكوى نيابة عنك. اتصل بمكتب محقق الشكاوى على الرقم التالي 0845 601 0987 (بسرر المكالمة المحلية) إذا واجهت أية مصاعب فيما يتعلق بكتابة شكواك، أو الاستعانة بشخص آخر ليكتبها نيابة عنك. سنحاول قدر الإمكان إيجاد وسيلة لمساعدتك.

يمكنك أيضاً الاتصال لكي نتحدث لأحدهم بشأن شكواك.

5 ما هي الإجراءات التي سيتخذها محقق الشكاوى؟

كثيراً ما يلجأ محقق الشكاوى والعاملون لديه إلى حل المشكلة بشكل غير رسمي دون الحاجة إلى إجراء تقصي شامل، وربما كان مطولاً أيضاً.

- إذا كنا في حاجة إلى مزيد من المعلومات منك، سنتصل بك.
- سنتصل بالهيئة المعنية للحصول على المعلومات اللازمة بشأن شكواك.
- إذا كانت شكواك من النوع الذي لا يحق لنا النظر فيه، أو إذا استقر رأينا على ألا نضطلع بها، سنعلمك بالسبب.
- سنواصل الاتصال بك، ونعلمك بما إذا كنا بصدد الوصول إلى حل لتسوية شكواك بشكل غير رسمي.
- ربما يستقر رأينا على التمهيص في شكواك بشكل أعمق. وقد يستغرق هذا التمهيص شهوراً عديدة. إذا كنا سنتناول شكواك بهذه الطريقة، سنعلمك بالجوانب التي سيغطيها التحقيق الرسمي، وما سيستجد من أمور.

6 كيف تمكن محقق الشكاوى من مساعدة الآخرين في الماضي؟

إليك ثلاثة أمثلة حية تبين فعلياً كيف تمكن محقق الشكاوى من تقديم يد العون للأشخاص الذين تعرضوا للظلم والإجحاف من جانب الهيئات المحلية.

1 الشكاوى الأولى

شكت السيدة س من أن قسم الخدمات الاجتماعية التابع للمجلس المحلي صرح بأنه سيقوم بعد تاريخ محدد بوقف تكاليف الرعاية الصحية لوالدتها بعد أن تغادر المستشفى حيث احتُجزت من قبل رغماً عنها بموجب قانون الصحة العقلية. ولقد بين محقق الشكاوى للمجلس المحلي أن والدة السيدة س يحق لها قانوناً أن يتكفل المجلس بتكاليف رعايتها الصحية، فما كان من المجلس سوى أن تقدم باعتذاره، وتوقف عن المطالبة بنظير الخدمات التي تلي الرعاية الصحية ، ووافق على أن يعيد إليها مبالغ تقدر بـ 47000 جنيه إسترليني. وبناء على توصية محقق الشكاوى، فقد نظر المجلس أيضاً في سجلاته ليرى ما إذا كانت هناك أية حالات شبيهة.

2 الشكاوى الثانية

تقدم عدد من الآباء بشكاوى بشأن قرار اتخذته هيئة تعليمية محلية (LEA) صار لزاماً عليهم بمقتضاه سداد نظير انتقالات أطفالهم من وإلى مدرستهم المحلية الشاملة، على الرغم من أن الدراسة التي أجرتها هذه الهيئة التعليمية أثبتت أن الطريق من منازل الأطفال إلى المدرسة لا يصلح للسير. وبعد أن تدخل محقق الشكاوى، وافقت الهيئة التعليمية المحلية على أن يتقدم هؤلاء الآباء بطلب للحصول على أذون مجانية لأطفالهم يحق لهم بموجبها الانتقال مجاناً من وإلى المدرسة. ولقد وافقت أيضاً الهيئة على إعادة الرسوم التي سددها الآباء منذ أن أقرت الهيئة بعدم صلاحية الطريق للسير.

3

الشكوى الثالثة

التقى السيد ص استشاري الخدمات الصحية الوطنية الذي أكد له أنه يعاني من حالة يحق له أن يحصل بموجبها وصفة مجانية لدواء من النادر وجوده عادة بالخدمات الصحية الوطنية. ومع ذلك، فقد تأخر كثيراً منحه هذه الوصفات الطبية المجانية ما أصابه بكثير من الغم إذ لم يكن يستطع أن يتحمل تكاليف الوصفات الطبية الخاصة. وعلى إثر ذلك، تقدم السيد ص إلى بشكوى إلى محقق الشكاوى. وبفضل تدخل الأخير، كتب كبير مسؤولي مجلس الصحة الوطني إلى السيد ص يعتذر له عما حدث، وعرض عليه سداد تكلفة الوصفات الطبية الخاصة التي دفعها علاوة على 75 جنيه إسترليني تعويضاً عن الصعوبات التي واجهها.

اتصل بنا

Public Services
Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

هاتف رقم: 0845 601 0987 (بسعر المكالمة المحلية)

فاكس: 01656 641199

بريد إلكتروني: ask@ombudsman-wales.org.uk

الموقع على شبكة الإنترنت:

www.ombudsman-wales.org.uk