The Gibraltar Public Services
Ombudsman

هل تحتاج للمساعدة ؟

هل تعتقد أنه قد تم التعامل معك بشكل غير عادل؟

لأمين المظالم القدرة على مساعدتك إن كنت تعتقد أنه قد تم التعامل معك بشكل غير عادل من قبل دائرة حكومية أو وكالة حكومية أو كيان.

من نحن؟

أمين مظالم الخدمات العامة هي هيئة مستقلة والمهام التي تقوم بها هي التحقيق في الشكاوى الواردة من الجمهور العام عن أعمال سوء الإدارة التي تقوم بها حكومة جبل طارق ، والهيئات العامة وبعض المقاولين.

كيف يمكن لأمين المظالم أن يساعد؟

أمين المظالم يستعرض الظروف التي أدت إلى هذه الشكاوى من أجل إثبات الوقائع. بعد أن يفعل ذلك، يشكل أمين المظالم رأيه المستقل عما إذا كان العمل أو القرار يرقى إلى سوء الإدارة، وعلى كونها غير منطقية، غير عادلة، ظالمة، خاطئة أو تمييز في أي طريقة أو شكل.

يمكن لأمين المظالم أن ينظر في ما إذا قد كانت مورست السلطة التقديرية بطريقة غير صحيح أو لأسباب لا صلة لها بالموضوع، أو ما إذا كان ينبغي أن تعطى الأسباب لهذا القرار أو التوصية.

يمكن لأمين المظالم أن يقدم توصيات لإيجاد حل للشكوى وعلى الرغم من انه لا يوجد لديه السلطة لفرض قبولها، من المحتمل أن تقبل عدد كبير من التوصيات.

هل يمكن لأمين المظالم أن يرفض التحقيق في شكوى؟

لا يجوز لأمين المظالم إجراء تحقيق بموجب قانون العام 1998 في خدمات أمين المظالم فيما يتعلق بالأمور التالية، وهذا لقول،

- أي عمل يتألف من قرار أو حكم من قبل السلطة في ما يتعلق بألشخص المتضرر أو كان له الحق في الاستئناف، ومرجعية أو مراجعة أو أمام أي هيئة مهما كان شكلها أو بموجب أي تشريع؛
- في أي عمل يتعلق بألشخص المتضرر أو كان له علاج عن طريق دعوى أمام أي محكمة قانونية أو مجلس التحقيق؛
- في أي عمل يتعلق بألشخص المتضرر أو كان له الحق في شكوى أو مراجعة تحت أي إجراءات الشكاوى التي أنشئت بموجب أي قانون، إلا في الطريقة وإلى حد أن هذا التشريع أو إجراءات الشكاوى ينص على إشارة محددة إلى أمين المظالم.

متى لا يمكن لأمين المظالم أن يقوم بمساعدتك؟

هناك أيضا بعض الأمور التي قد لا تحقق بسبب وجود جسم أكثر ملاءمة للتعامل مع شكواك ، أو لأن ليس لدينا السلطة القانونية للقيام بذلك. القانون معقد، وهذه ليست قائمة كاملة ، والأمثلة التالية تنص على هذا:
(لا يمكننا أن نحقق)

- بعد أن كان على علم بالمسائل لأكثر من ستة أشهر ، ما لم يكن هناك سبب وجيه لهذا التأخير.
- المسائل ذات الصلة بالمستهلك.
- القطاع أو الشركات الخاصة.
- عندما الدعوى معلقة في محكمة أو هيئة قضائية أو عندما يكون لديك استئناف في المحكمة أو اتخذت
- إجراءات قضائية ضد الكيان ذات الصلة.
- أي تحقيق جنائي من قبل الشرطة
- المسائل الشخصية (العمل الخاص، بما في ذلك الدفع والمعاشات التقاعدية، أو الفصل، أو حول طلبات التوظيف).
- المسائل ذات الصلة لتبرير سياسة الحكومة. المسائل قد تؤثر على العلاقات أو التعامل بين الحكومة وأية حكومة أخرى، والتحيز في التحقيق أو الكشف عن الجرائم ، أو أن يكون ضارا للمصلحة العامة.

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

لتقديم شكوى يمكنك إما :

- **الحضور شخصيا الى مكتبنا وملء استمارة الشكوى**. ويمكن جمع أشكال الشكوى من مكاتبنا ويمكن أيضا أن يتم تحميلها من خلال موقعنا.
- **تحميل** نموذج الشكوى **وملأه وإرساله عن طريق** البريد (الارسال المجاني متوفرمن جبل طارق) ، أو **عن طريق** الفاكس **الى مكتبنا** .
- **كتابة رسالة شكوى وإرسالها إلينا عبر البريد .**(الارسال المجاني متوفرمن جبل طارق) **أو عن طريق** البريد الإلكتروني. في هذه الرسالة اكتب مع نوع الشكوى، ماذا حدث لك نتيجة ذالك، وما ينبغي القيام به لتصحيح الأمور في رأيك
- استخدم نموذج الشكوى عبر الإنترنت

إذا كان لديك صعوبة في تقديم الشكوى، استدعي مكتب أمين المظالم طلبا للمساعدة.

كيف يتعامل أمين المظالم مع شكواك؟

المرحلة الأولى

عند تلقي الشكوى، سيتم اتخاذ قرار بشأن ما إذا كان سيتم إجراء تحقيق. إذا كان أمين المظالم لا يمكن أن ينظر الى شكواك أو يقرر عدم فعل ذالك، سوف يقال لك لماذا.

التحقيق

الخطوة الأولى هي عادة ا رسال شكواك الى الادارة المعنية أو الكيان ، وطلب تعليقاتها وأية معلومات أخرى نحتاج إليها. قد نحتاج أيضا إلى :

- الحصول على مزيد من المعلومات منك أو من الإدارة.
- فحص ملفات الإدارات.
- ألتقي بكم، والمسؤولين الحكوميين.
- زيارة الموقع إذا كانت الشكوى حول الأرض أو المباني.

أمين المظالم لديه نفس قدرة المهكمة المدنية للحصول على أدلة من الجهة الحكومية المعنية أو الكيان. إذا كان أمين المظالم يقرر التحقيق، سيتم اعلامك عن طريق رسالة. وسيتم تخصيص موظف على وجه السرعة للتحقيق في الشكاوى الخاصة بك. عندما يكون لدينا استكمال التحقيقات واتخاذ قرار نهائي، سوف نقدم لكم فرصة للتعليق على ذلك.

تقارير عن التحقيقات

وفي نهاية التحقيق سيرسل لك تقرير أمين المظالم. كما يتم إرسال نسخة إلى الجهة المسؤولة عن هذه المسألة. إذا تم العثور على الشكوى الخاصة بك لتكون مبررة ، يمكن للأمين المظالم أن يسعى لك وراء اعتذار أو تعويض آخر إذا دعت الحاجة إلى ذلك. يجوز للأمين المظالم إجراء تغييرات بحيث أن ما حدث من أخطاء لا يحدث مرة أخرى. وعندما يعد الكيان المشتكى منه أنه سيؤدي التغييرات ، وسيحقق أمين المظالم أن هذه قد نفذت.

هل هناك استئنافا ضد قرار أمين المظالم؟

لا. شكوى إلى أمين المظالم هي المرحلة النهائية في الإجراء لإقناع الشكوى. قرار أمين المظالم نهائي. يجوز للأمين المظالم بدء تحقيق جديد إذا تم ألكشف عن معلومات جديدة لم تكن معروفة من قبل.

وكم ستكون التكلفة؟

لا شيء. لا توجد أي تكلفة لتقديم شكوى.

أين تجدنا

10 جفيرنرس لين ، جبل طارق

الهاتف : (350) 20046001

الفاكس : (350) 20046002

ساعات العمل

ساعات الشتاء

من الاثنين الى الجمعة 9:30 حتي 1:00

14:30 حتي 4:00

ساعات الصيف

من الاثنين الى الجمعة 09:00 حتي14:00