

Procedura de efectuare a reclamațiilor

Cadrul legal

Deținuții au dreptul legal de a face reclamații (Rule 11 of the Prison Rules 1999). Regulamentul privind reclamațiile deținuților este abordat în **Prisoner Complaints Policy Framework**. O copie acestui cadru ar trebui să fie valabilă în biblioteca închisorii.

Cât timp am pentru a face reclamația?

Reclamațiile trebuie depuse în timp de **3 luni de la** incidentul sau circumstanțele care au produs reclamația, sau de la data la care ați luat cunoștință despre problemă.

Ce fel de formular trebuie să folosesc?

În primul rând, în mod normal ar trebui să folosiți formularul **COMP1**. Un COMP1 este pentru reclamații comune care nu necesită să fie confidențiale.

După completare, reclamațiile trebuie să fie depuse în cutiile 'Complaints' din secțiile închisorii.

Cât timp trebui să aștept un răspuns la o reclamație COMP1?

În mod normal ar trebui să primiți un răspuns la o reclamație COMP1 în timp de 5 zile lucrătoare. Dacă reclamația include o altă unitate sau este împotriva unui membru al personalului, atunci timpul pentru un răspuns este de 10 zile lucrătoare.

Un răspuns la o reclamație COMP2 trebuie primit în timp de 5 zile lucrătoare dacă este adresată guvernatorului sau directorului închisorii și în timp de 6 săptămâni dacă este adresată Directorului Grupului Închisorii sau managerului superior al directorului.

Închisorile trebuie să pună la dispozițiile posibilitatea ca reclamațiile urgente să fie considerate în timpul sărbătorilor naționale sau în timpul sfârșitului de săptămână.

Dacă închisoarea nu poate da un răspuns complet în cadrul normal de timp, trebuie să dea măcar un răspuns interimar. Acesta trebuie să includă o indicație când ar putea fi primit un răspuns complet.

Dacă nu sunt mulțumit/ă de răspunsul (sau de lipsa unui răspuns)?

Dacă nu sunteți mulțumit/ă de răspunsul 'Stage 1' primit la o reclamație COMP1, aveți la dispoziție 7 zile calendaristice pentru a face un recurs conducerii 'Stage 2' pe un formular COMP1A. Vă puteți aștepta la un răspuns la o reclamație COMP1A în timp de 5 zile lucrătoare.

La Comp1A trebuie să răspundă cineva de un nivel superior persoanei care a răspuns originalului reclamației Comp1. Răspunsul la un recurs nu trebuie să repete răspunsul deja dat.

Dacă totuși nu sunt mulțumit/ă de răspunsul la apelul Comp1A ?

Următorul pas este să contactați Prisons and Probation Ombudsman (PPO) at:
*The Prisons and Probation Ombudsman
Third Floor, 10 South Colonnade,
Canary Wharf, London, E14 4PU*

Timpul limită pentru reclamațiile către PPO este:

- Dacă ați primit un răspuns final din partea închisorii, trebuie să trimiteți reclamația către PPO în termen de 3 luni.
- Dacă nu ați primit un răspuns complet din partea închisorii timp de 6 săptămâni de la stadiul final al reclamației, puteți contacta PPO (în practică rareori va prelua reclamația în acest stadiu, dar va trebui să contactați închisoarea pentru a afla motivul pentru care nu vi s-a răspuns).
- Cu excepția circumstanțelor excepționale, reclamația Dvs. trebuie trimisă în timp de 12 luni de la evenimentele în cauză.

Confidential Access Complaints (COMP2)

Dacă reclamația Dvs. Se referă la un membru al personalului care nu ați dori să vă citească reclamația, ar trebui să folosiți sistemul de acces confidențial completând un formular COMP2. Verificați întotdeauna notele din Comp2 pentru a verifica dacă reclamația Dvs. este potrivită accesului confidențial.

După completare, puneți reclamația în plic și sigilați-o. Apoi adresați-o persoanei care ați dori s-o citească. Această persoană trebuie să fie una din următorii:

- guvernatorul/directorul unde sunteți deținut;
- The Prison Group Director/managerului superior al acestuia angajat al închisorii ; or
- Membrului Consiliului Independent de monitorizare locală-Independent Monitoring Board (IMB).

Apoi puneți plicul în cutia ‘Complaints’. Plicul va fi deschis doar de persoana căreia i-a fost adresată. Declarațiile/ comunicările scrise pot fi de asemenea sigilate într-un plic marcat Confidential Access și depuse în cutia ‘Complaints’.

Pot apela un răspuns primit la Comp2?

Nu există un mecanism formal pentru apelarea unei reclamații Comp2. Dacă nu sunteți mulțumit/ă de un răspuns Comp2, puteți înainta chestiunea către PPO. Totuși, dacă nu dețineți informații noi sau alte motive întemeiate de ce răspunsul original ar trebui să fie reconsiderat, puteți cere ca Comp2 să fie reconsiderat de către închisoare.

Ce sunt Reserved Subjects?

Reserved Subjects(Subiectele Rezervate) sunt reclamații care nu pot fi considerate în interiorul închisorii. Acestea sunt:

- Acuzațiile împotriva guvernatorului / directorului
- Litigiile împotriva Prison Service (Serviciului Închisorii)
- Deportarea

Trebuie să folosiți tot un COMP1 dar va fi discutat de Prison Group Director/managerului superior al directorului, sau unitățile relevante în HMPPS,sau Home Office. Așteptați-vă la un răspuns în timp de **6 săptămâni**.

The Independent Monitoring Board (Consiliul Independent de Monitorizare)

IMB este responsabil de monitorizarea tratamentului deținuților verificând dacă este corect, just și uman. Prin lege fiecare închisoare trebuie să aibă un IMB și desi nu constituie un stadiu în procedura formală de reclamații, deținuții își rezervă dreptul de a depune plângeri la IMB și de a-i cere să investigheze chestiuni din închisoare pentru ei. Formularele

pentru a face o aplicație IMB trebuie să fie disponibile în secția Dvs., trebuie completate și depuse în cutia marcată ‘IMB’.

Poate închisoarea să imi restricționeze reclamațiile?

Dacă închisoarea crede legitim că are abuzat de procesul de depunere a reclamațiilor, aceasta trebuie să decidă modul în care va gestiona reclamațiile Dvs. Personalul închisorii trebuie să discute întâi cu Dvs. chestiunea pentru găsirea unei soluții simple.

Închisoarea poate lua o decizie pentru a impune un număr limită de reclamații, dar în orice circumstanțe, dreptul Dvs. legal de a face o reclamație , nu poate fi complet înlăturat. Dacă este introdusă o restricție privind volumul reclamațiilor pe care îl puteți face, trebuie să fiți informat despre această restricție și perioada de timp valabilă.

Reclamații împotriva adjudecărilor

Pentru a face recurs împotriva unei adjudecări conduse de guvernatorul unei închisorii, trebuie să completați formularul **DIS8**. Pentru informații ulterioare despre reclamații referitoare la adjudecări, vă rugăm să citiți Adjudications Information Sheet și/sau Governors’ Adjudications Self-Help Toolkit.

Reclamații despre asistența medicală

O reclamație privind asistența medicală este un process diferit de reclamația împotriva închisorii. Acest lucru se datorează faptului că Healthcare (Asistența Medicală) în închisoare este acoperită de NHS (Sistemul Național de Sănătate). Pentru informații ulterioare referitoare la asistența medicală în închisoare, vă rugăm să citiți despre Healthcare Information Sheet.

Vreau să denunț o infracțiune

Secțiunea 4.15 din Policy Framework prevede că închisoarea trebuie să permită unui deținut, care este o victimă a unei infracțiuni, să denunțe la poliție, chiar dacă închisoarea a decis să nu facă acest lucru.

PRISONERS’ ADVICE SERVICE

PO BOX 46199

LONDON EC1M 4XA

TEL: 020 7253 3323

Luni, Miercuri, Vineri 10am-12.30pm & 2pm-4.30pm și Marți 4.30pm to 7pm