



Apresentar uma reclamação

É importante que o possamos ajudar

O National Probation Service (Serviço Nacional de Reinserção Social) trabalha de acordo com exigências elevadas e esperamos que isso se reflecta na forma como trabalhamos consigo.

Parece-me bem – mas e se eu tiver uma reclamação?

Para que a sua reclamação receba a devida atenção, tem que estar relacionada com uma acção ou decisão tomada por funcionários que prestam apoio no âmbito da reinserção social, pela Probation Board (Direcção de Reinserção Social) local, por um membro da Probation Board, por uma entidade subcontratada, por um agente ou voluntário que trabalhe no âmbito da reinserção social. Também pode apresentar uma reclamação relativa à falta de acção ou de tomada de decisão por uma dessas pessoas ou entidades.

Iremos ter em conta a sua reclamação se:

- Estiver ou tiver estado sob a supervisão do National Probation Service.
- Tiver sido ou estiver prestes a ser sujeito a um relatório para uso por um tribunal.
- Tiver sofrido ferimentos, tensão, roubo ou danos a propriedade em resultado de acções por parte de um infractor a desenvolver actividades sob a supervisão dos serviços de reinserção social, na sequência de uma ordem comunitária ou de uma decisão de liberdade condicional.
- Tiver sido vítima de uma pessoa condenada por infracções sob a supervisão do National Probation Service.
- For pai/mãe, cônjuge ou companheiro(a), irmão, irmã ou filho(a) de uma pessoa numa das situações acima referidas que tenha falecido. Não podemos aceitar casos que já estejam a ser investigados pela polícia ou que estejam sujeitos a decisão dos tribunais ou de entidades como tribunais estatutários, Parole Board (Direcção de Liberdade Condicional), Crown Prosecution Service (Serviços Judiciais Públicos) ou Criminal Cases Review Commission (Comissão de Análise de Casos Criminais).

A sua reclamação normalmente não será tida em conta se se referir a uma situação ocorrida há mais de 12 meses ou da qual pudesse ter conhecimento um ano antes.

É melhor conversar

Muitas vezes a conversa pessoal ou por telefone com a pessoa envolvida pode ser a solução para o problema. Se isso for difícil, peça para discutir o assunto com um superior hierárquico.

Por escrito

Pode apresentar uma reclamação formal por escrito. Tem de a assinar e enviar para o Probation Area's Chief Officer (Principal Responsável – Divisão Local de Reinserção Social).

Todos os nomes e endereços estão disponíveis em www.probation.homeoffice.gov.uk, na secção Contact Us (Contacte-nos) (Local Probation Areas - Divisões Locais de Reinserção Social).

Cinco dias úteis após a recepção da sua carta, o(a) Chief Officer irá escrever-lhe uma carta para explicar como será processada a sua reclamação. Também irá indicar a data provável de resolução da sua reclamação.

Se a sua reclamação for sobre um assunto que envolve o(a) Chief Officer, deve enviar a sua carta ao Secretário da Probation Board local.

Se não estiver satisfeito(a) com a Resolução

Pode recorrer no prazo máximo de 15 dias úteis após a recepção da resolução. Escreva uma carta ao Secretário da Probation Board. Explique por que razão pretende recorrer. O Secretário irá responder à sua carta no prazo máximo de cinco dias úteis após a recepção da mesma.

Um painel, incluindo pelo menos um membro da Probation Board, irá analisar o seu recurso. O painel pode solicitar uma reunião consigo e com o responsável pela investigação.

A resolução ser-lhe-á comunicada no prazo máximo de 20 dias úteis após a recepção do recurso.

O painel irá informá-lo se precisar de mais tempo para tomar uma decisão.

Se for um infractor que tomou estas medidas e continua insatisfeito com a decisão...

Pode escrever para o Prisons and Probation Ombudsman (Provedor - Prisões e Reinserção Social) em Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ, no prazo máximo de um mês após a decisão do recurso, se:

- Tiver estado sob a supervisão do National Probation Service.
- Tiver estado alojado em instalações para reinserção social.
- Tiver sido sujeito a um relatório para uso por um tribunal.

Se for uma vítima que tomou estas medidas e continua insatisfeito com a decisão...

O Parliamentary Ombudsman (Provedor Parlamentar) pode ter em conta a sua reclamação se for:

- Uma vítima que está a receber apoio do NPS ao abrigo do Victim Contact Scheme (Sistema de Contacto para a Vítima).
- Familiar de uma vítima que faleceu e estiver a receber apoio ao abrigo do Victim Contact Scheme do NPS.

Pode apresentar o seu problema através de um Member of Parliament (Membro do Parlamento) ao Parliamentary Ombudsman. A informação necessária para apresentar uma reclamação ao Parliamentary Ombudsman pode ser obtida em www.ombudsman.org.uk