

COMISSÃO DE RECLAMAÇÕES DOS

“STATES OF JERSEY”

*Tem uma reclamação relacionada com
uma decisão tomada por um Ministro ou
Departamento Governamental?*

Nós podemos ajudar.

Quem somos e como o podemos ajudar?

A Comissão de Reclamações dos “States of Jersey” é um organismo totalmente independente e imparcial, criado para avaliar as reclamações, apresentadas pelo público em relação a decisões ou má administração por parte do Governo. A Comissão é composta por voluntários que não são Membros da Assembleia, nem empregados do Governo. Analisaremos a sua reclamação e caso não consigamos resolver as suas questões de forma informal junto do Ministro ou Departamento em causa, podemos analisar a sua reclamação presencialmente numa audiência. No caso de algum membro da Comissão ter um conflito de interesses relativamente a uma determinada reclamação, esse membro **não** fará parte da avaliação do seu caso nem de qualquer audiência.

Os nossos serviços são grátis.

Reclamações relacionadas com decisões do Governo ou com processos administrativos

Podemos analisar reclamações em relação a decisões que sejam:

- contrárias à legislação;
- injustas, opressivas ou impropriamente discriminativas;
- baseadas na totalidade ou em parte em erros de facto ou legislativos;
- não tenham sido feitas pelas pessoas certas após a análise adequada de todos os factos;
- contrárias aos princípios geralmente aceites do direito natural.

Não existe nenhum requisito que o/a obrigue a esgotar o processo de reclamações do Governo antes de nos contactar, principalmente se considerar que a sua reclamação não foi ou não está a ser analisada adequadamente através desse processo.

Como nos contactar

- Encontrará informações mais detalhadas no verso deste folheto.
- **Caso pretenda aconselhamento sobre como apresentar uma reclamação, pode fazê-lo através do Tel: 01534 441016. Ajudaremos a fazer o resumo da sua reclamação e na preparação da sua apresentação.**
- Exigiremos ao Ministro ou Departamento em causa que responda por escrito à sua reclamação num prazo de três semanas.

O que se segue?

Quando recebermos a resposta, o Presidente da Comissão analisará as apresentações de ambos os lados e decidirá se considera que devem ser feitas mais investigações.

- Pode dar-se o caso do Presidente tentar resolver a reclamação de forma informal.
- Sempre que for acordado efetuar uma audiência, solicitaremos ao Ministro ou ao Departamento que nos faça chegar um relatório exaustivo de resposta à sua reclamação.
- Caso o seu pedido de uma audiência venha a ser recusado pelo Presidente, poderá solicitar uma revisão desta decisão. Terá que o fazer no prazo de um mês.
- A revisão da decisão será feita por ambos os Vice-Presidentes da Comissão.

Com funciona uma Audiência?

- Se for necessário fazer-se uma audiência, será criada uma Junta de membros da Comissão.
- Normalmente as audiências realizam-se no Edifício da Assembleia, mas poderá solicitar que a audiência seja efetuada em privado. O Relatório da Audiência também pode ser emitido em versão anónima.
- Não é possível apresentar novos documentos durante a audiência
- Pode requerer a presença de terceiros na audiência, como apoio privado, ou para o representar
- Na audiência poderá descrever a sua reclamação, assim como dirigir perguntas ao Departamento.
- O Ministro ou o representante do Departamento apresentarão explicações sobre o caso.
- Os Membros da Junta podem apresentar quaisquer dúvidas que tenham relativamente ao que foi apresentado ou dito.
- A audiência encerrará, e a Junta deliberará as suas conclusões em privado.

Visitas ao Local

- Caso a Junta considere que seja benéfico, pode ser feita uma visita ao local. Ambas as partes serão convidadas a estar presentes.

Que acontece depois da Audiência?

- A Junta redigirá um relatório onde constarão os factos e as alegações relacionadas com a reclamação que será enviado às partes interessadas para verificação dos factos.
- O relatório final, composto pelas conclusões e eventuais recomendações, será então tornado público e apresentado à Assembleia. Uma cópia deste relatório ser-lhe-á enviada previamente.
- Será solicitado ao Ministro em causa que responda ao relatório na Assembleia, num prazo de tempo estipulado.
- Caso a Junta conclua que o Ministro ou o Departamento não tenha considerado ou aceiteado as recomendações do relatório de forma adequada, poderá convocar uma nova reunião e emitir um relatório adicional.

Que fazer, se não concordar com o resultado da Audiência?

- Caso não concorde com o resultado da audiência, pode dirigir-se a um Membro da Assembleia ou a um representante legal para procurar outra forma de avançar com a sua reclamação.

Membros da actual Comissão:

Para consultar a lista dos actuais membros da comissão, visite o *site*: statesassembly.je/appointed-bodies/complaints-panel.

CONTACTOS :



Para uma consulta informal sobre o seu caso e eventuais passos a tomar, contacte-nos pelo
Tel: 01534 441016.



Por correio electrónico, em: **complaintsboard@gov.je**
incluindo os detalhes da sua reclamação e a documentação relevante.



Por escrito, para: the Greffier of the States,
Mrs L. Hart, the States Greffe,
Morier House, Halkett Place, St. Helier, Jersey, JE1 1DD.
Não esquecer de incluir as informações detalhadas da sua reclamação.



Para mais informações, consulte:
statesassembly.je/appointed-bodies/complaints-panel.