

معاً للوصول إلى حل

**OPCC**

OFFICE OF THE  
POLICE COMPLAINT  
COMMISSIONER



## تسوية الشكاوى

طريقة خاضعة للمساءلة وفعّالة لتسوية  
الشكاوى المقدمة ضد الشرطة

النزاهة، الاستقلال، الانصاف

[www.opcc.bc.ca](http://www.opcc.bc.ca)

## ما هو دور مكتب مفوض الشكاوى المتعلقة بالشرطة (OPCC)؟

نضمن اتخاذ قرارات خاضعة للمساءلة وفعّالة.

يضمن مكتب مفوض الشكاوى المتعلقة بالشرطة  
(OPCC) الإنصاف في عملية التسوية ونتائج مجدية  
للأطراف المعنية.

نقوم بمراجعة جميع الشكاوى وإذا كان ذلك مناسباً،  
نشجع الناس على محاولة القيام بتسوية الشكاوى  
لتسوية شكاوهم.

يمكننا توفير الوصول إلى خدمات الدعم المجتمعية  
لتقديم المساعدة في هذه العملية.

يقوم مكتب OPCC بمراجعة كل قرار لضمان كونه  
ملائماً وكافياً.

### اتصل بـ

هاتف: 356-7458 (250)

فاكس: 356-6503 (250)

هاتف مجاني: 1-877-999-8707

بريد إلكتروني: [info@opcc.bc.ca](mailto:info@opcc.bc.ca)

### العنوان

2nd floor, 947 Fort Street  
Victoria, British Columbia

### العنوان البريدي

PO Box 9895, Stn Prov Govt  
Victoria, BC V8W 9T8

لمزيد من المعلومات، بادر بزيارة صفحتنا على

[www.opcc.bc.ca](http://www.opcc.bc.ca)

[Arabic]



## أي نوع من الشكاوى تكون ملائمة لعملية تسوية الشكاوى؟

الشكاوى التي تكون:

- ذات طابع أقل خطورة.
- لا تتضمن اتهامات بوقوع إصابات خطيرة.
- تتضمن مسائل أقل تعقيداً.

على سبيل المثال، قد تشمل:

- فظاظة - كيفية قيام منتسب الشرطة بالتواصل مع أو معاملة أحد الأفراد.
- إهمال الواجب - حيث فشل منتسب الشرطة في أداء واجب يتطلب منه أدائه.
- سوء استخدام السلطة - مخاوف تتعلق بالاعتقال والحجز وعمليات التفتيش ومستويات منخفضة من استخدام الشرطة للقوة.

## أمثلة على النتائج:

- تلقي اعتذار.
- إقرار بالآثار المترتبة على سلوك منتسب الشرطة.
- تبادل وجهات النظر.
- التدريب لمنتسب الشرطة.

## النتائج الإيجابية

يجد العديد من المشتركين بأن العملية مفيدة في معالجة مخاوفهم. فيما يلي بعض ما قاله الناس عن ذلك:



"ساعدتني العملية في استعادة ثقتي بمنتسب الشرطة وقسم الشرطة."



"شعرت بأنه تم سماعي."



"الشيء الأكثر إرضاءً هو تلقي اعتذار من منتسب الشرطة والحصول على إقرار بأنه كان بإمكانه الرد بشكل أفضل."

## سري للغاية

تسوية الشكاوى عملية سرية للغاية، بما في ذلك جميع الاتصالات والتسوية النهائية.



## ما هي الفوائد التي سأحصل عليها من خلال تسوية الشكاوى؟

يستفيد المشتكون ومنتسبو الشرطة من عملية تسوية الشكاوى. وتكون لدى الطرفين فرصة لتبادل وجهات نظرهم وإيجاد أرضية مشتركة لحل المشكلة.

توفر تسوية الشكاوى فرصة تعليمية قوية للجميع.

وتشمل الفوائد الأخرى على:

- مساهمة مباشرة لإيجاد تسوية لشكاوك.
- الحصول على أجوبة لأسئلتك.
- تسوية أسرع لشكاوك.
- يمكن أن يتضمن ممارسات أو بروتوكولات ذات صلة بالثقافة.

اتصل على الرقم المجاني 1-877-999-8707  
أو بادر بزيارة [www.opcc.bc.ca](http://www.opcc.bc.ca)

## ماذا نعني بتسوية الشكاوى؟

هي طريقة لتسوية الشكاوى الأقل خطورة وتسمح للمشاركين أن يشاركوا في نتيجة الشكاوى. هذه العملية هي طريقة خاضعة للمساءلة وفعالة لتسوية الشكاوى ضد الشرطة.



## كيف تعمل؟

تسوية الشكاوى طوعية ويمكن أن تحدث في أي وقت أثناء عملية تقديم الشكاوى. يجب أن يوافق المشتكي ومنتسب الشرطة على العمل مع المنسق، الذي سيساعد الطرفين بهدف التوصل إلى تسوية. لا يتطلب منك الحضور شخصياً للمشاركة. يمكن لأي شخص الانسحاب من العملية في أي وقت يشاء. إذا حدث ذلك، سيستمر التحقيق بشأن الشكاوى.

إذا نجحت العملية، ستوافق جميع الأطراف على تسوية. وسيكون القرار المقترح خطياً، ويتضمن أحكاماً (نتائج) خاصة بالتسوية.

