



Office of the Federal Ombudsman
for Victims of Crime

Bureau de l'ombudsman fédéral
des victimes d'actes criminels

الاستماع إليهم، واحترامهم، الضحايا أولاً.
Heard. Respected. **Victims First.**



إعطاء صوت للضحايا

مكتب أمين المظالم الفدرالي لضحايا الجريمة
OFFICE OF THE FEDERAL OMBUDSMAN FOR VICTIMS OF CRIME

من نحن؟

يعمل مكتب أمين المظالم الفدرالي لضحايا الجريمة *Office of the Federal Ombudsman for Victims of Crime (OFOVC)* الذي أنشئ عام 2007 بصفة مستقلة عن الحكومة الفدرالية ويعمل على مساعدة ضحايا الجريمة وأسرهـم.

ماذا نفعل؟

- يرء مكتب أمين المظالم الفدرالي لضحايا الجريمة (OFOVC) بصورة مباشرة على المكالمات ورسائل البريد الإلكتروني والخطابات التي يتلقاها من ضحايا الجريمة ويعمل على التأكد من وفاء الحكومة الفدرالية بمسؤولياتها أمام الضحايا: فنحن نقوم بما يلي:
- نُخبر الضحايا بالبرامج والخدمات الفدرالية المتاحة لمساعدتهم؛
- ندرس الشكاوى التي يقدمها الضحايا حول وزارات الحكومة الفدرالية أو وكالاتها أو قوانينها أو سياساتها أو برامجها أو خدماتها؛
- نحيل الضحايا إلى البرامج والخدمات المتاحة في مدينتهم أو منطقتهم أو إقليمهم التي يمكن أن تساعدهم؛
- نحدد القضايا التي لها تأثير سلبي على الضحايا ونقدم التوصيات للحكومة الفدرالية حول كيفية إحداث التغيير الإيجابي في حياة ضحايا الجريمة؛

كل ضحية لها أهمية

إذا كنت ضحية لجريمة ما، أو إذا كنت تقدم المساعدة لأحد ضحايا الجريمة، ولديك أسئلة أو شكوى حول أي من القوانين أو السياسات أو البرامج أو الخدمات الفدرالية، برجاء الاتصال بنا.

ستساعدنا التجارب التي تشاطرها معنا على أن نفهم بصورة أفضل المسائل التي تواجه الضحايا في كندا. وعلى أساس هذه المعلومات، فقد نقدم توصيات للحكومة الفدرالية بشأن الطريقة التي تستطيع بها تغيير سياساتها أو قوانينها أو برامجها أو خدماتها بحيث تستجيب لاحتياجات وشواغل الضحايا على نحو أفضل.



- توعية المشرعين وصنّاع السياسات الفدراليين بشأن احتياجات الضحايا وشواغلهم؛ و
- تعزيز المبادئ الواردة في الإعلان الكندي حول مبادئ العدالة لضحايا الجريمة (Canadian Statement of Basic Principles of Justice for Victims of Crime) بالتعاون مع صنّاع القرار وصنّاع السياسات الفدراليين.

كيف نساعد الضحايا

إذا كنت ضحية لجريمة ما، فإن مكتب أمين المظالم الفدرالي لضحايا الجريمة يستطيع أن:

- يقدم التوصيات للحكومة الفدرالية بشأن كيفية الاستجابة لاحتياجات وشواغل الضحايا على نحو أفضل، ويقدم تقارير بشأن تلك التوصيات بصورة علنية.
 - يرد على أسئلتك حول حقوقك كضحية؛
 - يعطيك معلومات حول الخدمات والبرامج المتاحة أمامك من خلال الحكومة الفدرالية؛
 - يتلقى وينظر في شكاويك حول وزارات الحكومة الفدرالية أو وكالاتها أو قوانينها أو سياساتها أو برامجها أو خدماتها؛
 - يحيلك إلى البرامج والخدمات المتاحة في مدينتك أو منطقتك أو إقليمك التي يمكن أن تساعدك؛ و
- خدمات مكتب أمين المظالم الفدرالي لضحايا الجريمة هي خدمات مجانية. لكننا لا ندافع عن الضحايا كأفراد أو نقدم المشورة القانونية. كما أن المكتب لا يراجع إلا المسائل التي حدثت بعد إنشائه في شهر مارس/آذار 2007 ولا يستطيع أن يراجع أو يساعد في المسائل التي تقع ضمن مسؤولية المقاطعات مثل التعويضات.





هل لديك شكوى؟

يمكن لأي فرد أو منظمة الاتصال بمكتبنا لتقديم شكوى. لكن لا يمكننا مراجعة أو معالجة إلا الشكاوى التي تقع ضمن اختصاصنا والتي تتعلق بضحايا الجريمة والوزارات أو الوكالات أو القوانين أو السياسات أو البرامج أو الخدمات الفدرالية.

إذا لم تكن متأكدًا من أن شكواك تقع ضمن اختصاصنا، لا تقلق. إذا لم يكن بوسعنا التعامل بصورة مباشرة مع شكواك، سيسعدنا أن نساعدك عن طريق إحالتك إلى الوكالة أو المصلحة المختصة. نريد أن نسمع منك.

كيف نتعامل مع الشكاوى؟

نحن نحتفظ بكل المعلومات التي نتلقاها من الضحايا في سرية تامة ولا نشاطرها مع الآخرين ما لم يعطينا الفرد الإذن بأن نفعل ذلك.

بما أن وضع كل ضحية مختلف، فنحن نعالج الشكاوى على أساس كل قضية بمفردها.

ونحن نعمل على نحو وثيق مع الضحايا الذين يتصلون بنا لكي نحاول إيجاد حلول. وإذا لم تكن القضية تقع ضمن اختصاصنا، فإننا سنبدل قسارى جهدنا لنحيل الضحية إلى الوكالة أو المكتب المختص.



الأسئلة الأخرى التي قد تكون لديك

من يعتبر "ضحية جريمة؟"

يُعرّف القانون الكندي ضحية الجريمة بأنه شخص تعرض لأذى نفسي أو بدني نتيجة لجريمة ما ارتكبت في كندا. ويعتبر أفراد الأسرة أو الأوصياء القانونيين أو التابعين ضحايا عندما تتوفى الضحية أو عندما تكون الضحية طفلاً أو عندما يكون الشخص الضحية غير قادر على التصرف بنفسه جراء المرض أو العجز.

من هو أمين المظالم؟

أمين المظالم شخص تُعيّنه الحكومة ليتلقى وينظر في الشكاوى التي يرفعها المواطنون ضد المسؤولين الحكوميين أو ضد الوكالات أو الوزارات الحكومية. ويعمل أمين المظالم بصفة مستقلة عن الحكومة لضمان حياديته.

كيف يمكنك الاتصال بنا؟

هاتف (اتصال مجاني): 1-866-481-8429

خاص بالأشخاص الذين يعانون صعوبة في السمع (TTY) : 1-877-644-8385

فاكس: 613-941-3498

بريد إلكتروني: victimfirst@ombudsman.gc.ca

موقع إنترنت: www.victimfirst.gc.ca

العنوان البريدي: Office of the Federal Ombudsman for Victims of Crime

P.O. Box 55037, Ottawa, Ontario K1P 1A1, Canada