



## نحن في خدمتكم

ماذا يحدث إذا أظهرت التحقيقات أن فدوى شكواك أو جزء منه من وجهة نظرنا غير مطابقة أو لا يمكن إثباتها بشكل قاطع؟

ضمن تحقيقاتنا نحاول دمج جميع المعلومات ووجهات النظر التي تساعد في توضيح الحالة (الواقعة). إذا توصلنا، في التقييم النهائي لشكواك، إلى استنتاج بأننا في هذه المرحلة لم نتمكن من تحديد أي إجراءات غير صحيحة، فسنحاول تقديم وشرح أسباب تقييمنا. وهنا أيضا سنكون سعداء للإجابة شخصيا على أسئلتكم.

جهة نشر البيانات:

إدارة الشكاوى والمسائل التأديبية  
برونو - جورج - بلاتس ١، ٢٢٢٩٧ هامبورغ  
هاتف: ٠٤٠-٤٢٨٦٢٥٠٢٥، فاكس: ٠٤٠-٤٢٧٩٩٩٢٨٣

### IMPRESSUM

Beschwerdemanagement und Disziplinarangelegenheiten  
Bruno-Georges-Platz 1 | 22297 Hamburg  
Tel.: (040) 4286 – 25025 | Fax: (040) 4279 – 99283  
www.polizei.hamburg



يمكنك التواصل معنا على العنوان التالي:



Beschwerdemanagement/  
Disziplinarangelegenheiten  
POLIZEI HAMBURG

Bruno-Georges-Platz 1  
22297 Hamburg

Tel.: (040) 4286 – 25025  
Fax: (040) 4279 – 99283

شرطة هامبورغ  
إدارة الشكاوى والمسائل التأديبية

برونو - جورج - بلاتس ١  
٢٢٢٩٧ هامبورغ

هاتف: ٠٤٠-٤٢٨٦٢٥٠٢٥  
فاكس: ٠٤٠-٤٢٧٩٩٩٢٨٣

فرع موينكبيرغ. شتراسه

Mönckebergstraße 5  
20095 Hamburg

موينكبيرغ شتراسه ٥  
٢٠٠٩٥ هامبورغ

اوقات الدوام:

الاثنين الى الاربعاء: من الساعة ١٠:٠٠ الى ٤:٠٠ بعد الظهر  
ايام الخميس: مغلق  
ايام الجمعة: من الساعة ١٠:٠٠ الى ٢:٣٠ بعد الظهر

مواعيد استقبال المكالمات الهاتفية:

ايام الاثنين والثلاثاء والاربعاء والجمعة: من الساعة ١١:٠٠ الى ٢:٠٠ بعد الظهر  
ايام الخميس: من الساعة ١ بعد الظهر الى ٤ بعد الظهر



نحن نعلمكم

نصائح وإرشادات

(للمشتكى (مقدم الشكوى)



Beschwerdemanagement/  
Disziplinarangelegenheiten  
POLIZEI HAMBURG

## ماذا يحدث إذا قدمت شكوى ضد ضابط أو ضابطة شرطة وأدلت التحقيقات صحة الشكوى الذي قدمته؟

• إن التعامل بشكل بناء مع سوء السلوك الموضح هي من أولوياتنا. من ناحية، يتم توعية الزملاء المشمولين (المدعى عليهم) بسوء سلوكهم، ومن ناحية أخرى، نحاول تمكين الزملاء من التعامل مع المواقف المماثلة بشكل مختلف في المستقبل من خلال اقتراح التدابير المناسبة.

## ماذا يحدث إذا أسفرت التحقيقات عن مؤشرات على وجود جريمة أو مسألة تأديبية نتج عن سوء السلوك؟

• إذا كان هناك إشتباه مبدئي بحدوث جريمة، فإننا ملزمون بتسليم شكاوك إلى إدارة التحقيقات الداخلية. ستتم القيام بالمزيد من الاجراءات من هناك كجزء من التحقيق الرسمي. يمكنك التواصل مع القسم على [www.hamburg.die](http://www.hamburg.die) سيتم إعلامك من قبلنا بأنه قد تم تسليم الأمر للمعالجة (للتحقيق). سنبقى أيضًا جهة الاتصال معك للرد على أية أسئلة قد تكون لديك والتي لا تتعلق بالتحقيق.

• إذا كان هناك شك مبدئي في سوء سلوك رسمي، فنحن ملزمون أيضًا بتقديم شكاوك. في مثل هذه الحالات، سيتم القيام بالمزيد من الإجراءات من قبل فريق الشؤون التأديبية. وهنا أيضًا، نبقى نحن جهة الاتصال الخاصة بك في جميع الأمور خارج الإجراءات التأديبية

## كل شكوى يتم تلقيها (استلامها) ستتم معاملةها (معالجتها) ومراجعتها من قبل قسمنا

### ماذا يحصل لشكاوك

• بمجرد أن نتلقى شكاوك، سوف نتلقى منا تأكيدًا كتابيًا أو إلكترونيًا حول إستلامنا لشكاوك

هل كتبت او قدمت رقم هاتفك؟ سنقوم بكل سرور بالتواصل معك، وربما يمكننا مسبقا الإجابة على أسئلتك الاولية.

• سيتم إبلاغ جميع الجهات المتعلقة في الشرطة بالقضية وسيتم الإستماع إليهم. كل شخص لديه مجال (فرصة) لعرض الحقائق من وجهة نظره الخاصة ووصف تصوراته. لكي تتمكن من فهم القضية، اذا كان هناك شيء غير واضح، سوف نتصل بك ويمكن عدة مرات.

• يتم جمع كافة المعلومات الموجودة ووزنها (مقارنتها) مع بعضها البعض. يتم تقييم المعلومات، وكذلك البحث عن إمكانيات التعامل مع شكاوك بشكل مناسب، من قبل ضباط الشرطة وعلماء الاجتماع. نحن نأخذ في الإعتبار جميع وجهات النظر للوصول إلى حل للشكوى.



Beschwerdemanagement  
POLIZEI HAMBURG

لم تكن راضيا عن إجراء أو سلوك شرطة هامبورغ؟ هل لديك تعليقات عامة أو إنتقادات أو أسئلة حول تصرفات الشرطة؟

## نحن من مكتب الشكاوى في شرطة هامبورغ، في خدمتكم

تواصلكم وإستجاباتكم مهمة بالنسبة لنا! نحن في شرطة هامبورغ، نريد أيضًا أن نتعلم من أخطاءنا وأن نحسن تعاملنا باستمرار. نصائحكم ستساعدنا في التفكير النقدي الذاتي وفي تحسين إجراءات التدريب والتعليم الإضافي لدينا.

هدفنا هو الرد عليك بشفافية وشمولية. من أجل إيجاد طريقة مناسبة للتعامل مع شكاوك، نحاول جمع كافة المعلومات اللازمة وإعطاء المعنيين الفرصة لإبداء وجهة نظرهم.

ومع ذلك، يمكن أن تؤدي الشكاوى أيضًا إلى إجراءات جنائية أو تأديبية، مما يتطلب تقديم قضيتك أو شكاوك إلى الإدارة المختصة أو فريق الشؤون التأديبية. نحن نسعى جاهدين للإجابة على أسئلتك بشكل شامل قدر الإمكان. يرجى تفهمكم بأنه بسبب لوائح حماية البيانات، لا يحق لنا اعطاءكم معلومات إلا بقدر محدود في مثل هذه الحالات.

## تريد ردا حول شكاوك؟

إذا نحن نحتاج الى عنوانكم أو رقم هاتفكم لنتواصل معكم