



LA COMISIÓN DE QUEJAS

¿PODEMOS AYUDARTE?

Ayudarle a resolver sus quejas contra los departamentos del gobierno central, o de sus autoridades públicas.

Los individuos, empresas con licencia, asociaciones y organizaciones en las Islas Vírgenes pueden quejarse al Defensor del Pueblo sobre la mala administración en las instituciones y organismos del gobierno de las Islas Vírgenes

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos un servicio gratuito establecido por ley, con poder para investigar las quejas que se presentan en sus relaciones con los organismos públicos.

¿DE QUÉ PUEDE QUEJARSE?

El Defensor del Pueblo investiga las quejas sobre mala administración, esto significa que la administración puede ser deficiente, mala o errónea. Si una agencia es descortés, no actúa según los estatutos legales, o los principios de la buena prestación de servicios, o viola los derechos fundamentales, o actúa contrariamente a lo prometido en su carta de servicios al consumidor y luego al usted quejarse no resuelve sus quejas de manera eficaz, usted puede presentárselas al Defensor del Pueblo.

Ejemplos de problemas con los cuales el Defensor del Pueblo puede ayudar:

- Abuso de poder, incluyendo un poder discrecional
- Irregularidades con el manejo de las licitaciones públicas.
- Negativa a dar razones para decisiones adversas.
- Demoras innecesarias
- Discriminación indebida
- Descortesía
- Error en la aplicación de ley de los hechos

Les aconsejamos que antes de contactarnos primero debe presentarle sus preocupaciones o querellas al jefe de la agencia o departamento gubernamental.

¿DE QUÉ USTED NO PUEDE QUEJARSE

El Defensor del Pueblo se limita a investigar las quejas. El Defensor del Pueblo no puede investigar:

- Las políticas gubernamentales hechas por el Gabinete o un ministro de gobierno;
- Las acciones de los jueces, magistrados o cualquier tribunal;
- quejas contra empresas o personas privadas;
- El ejercicio de los deberes constitucionales del Procurador General o el Auditor General;
- Un asunto cuya solución sea posible obtenerla ante un tribunal civil.

Pero si usted se acerca a él, con problemas en estas áreas, el hará su mejor esfuerzo para aconsejarle dónde acudir.

¿PORQUE DEBE QUEJARSE?

Las quejas sobre servicios deficiente y mala conducta en los organismos públicos pueden traer soluciones por las malas acciones y llevar al mejoramiento en la prestación de los servicios generalmente. No se le cobra nada. A veces una llamada telefónica de la oficina del Defensor del Pueblo al organismo correspondiente es suficiente para resolver el problema.

EL TIEMPO ES PRECIOSO

Presentar su queja en línea en www.ombudsman.vg o contáctenos a través de correo electrónico a complaints@ombudsman.vg

llame al **284-468-5123**

visítenos en nuestras oficinas ubicadas en la calle Main Street # 80 en el segundo piso del edificio JR O'Neal en Road Town, Tortola.

