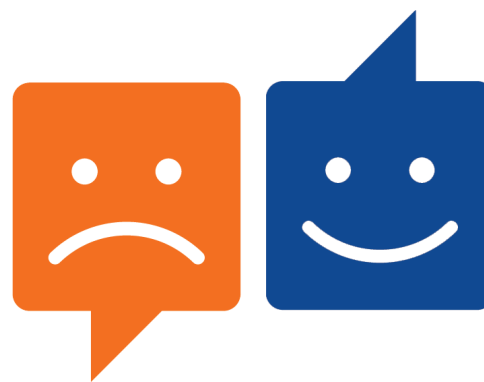


# 反饋 & 投訴



# 投訴

## 簡介

皇家監察院（英文 **The Crown Prosecution Service**，簡稱 **CPS**）致力於提供最高等級的服務并且不出差錯，但是在某些情況下，我們將有可能沒有做到這一點。

如果您對我們提供的服務不滿，并希望提出投訴，請您遵循此手冊在此部分的投訴指南。

## 我可以對什么做出投訴？

您可以對我們服務的任何方面做出投訴。

通常情況下，對於仍在進行的案件僅會提供有限的信息。我們保留在妨礙訴訟的條件下拒絕審理對於仍在進行案件的投訴的權利。

我們無法對其它組織的行為做出評論，例如警察、法院或司法。如果您對其它的組織做出投訴，請直接聯系該組織。有關這些組織和其它有用機構的聯系電話列表，請參見此手冊最后的“聯系方式”部分。

## 誰可以做出投訴？

我們僅在您對與您直接有關的服務提出投訴的情況下受理您的投訴。一般情況下，投訴人通常為受害者（或者在受害者離世的情況

下，其家人）、證人、被告\*或其代理律師。您可指定代表為您做出投訴。您將需對此代表為您投訴做出**書面授權**。我們將聯系此代表，并將他們視為投訴人。

\***CPS** 的投訴程序不是一條被告尋求撤銷對其訴訟或推翻對其定罪的途徑。如果您是在此情況下的被告，您的投訴將不會按照我們的投訴程序受理。您需要尋求獨立的法律建議。

如果您是一名公眾人士，并與您希望投訴的事項沒有關聯，您有權收到一份對此投訴主題負責的相關主管做出的解釋說明。但是您的投訴將不會在我們的投訴程序中受到優先處理。

## 我需要在多長時間內做出投訴？

我們僅受理在所投訴事項發生后**六個月內**做出的投訴。如果您沒有在此期限內做出投訴，我們將不會審理您的投訴。

如果在收到對於投訴的答復后您仍然不滿，并希望進一步向上投訴，您需要在**一個月內**提出。如果您沒有在此期限內追究您的投訴，我們將拒絕對您的投訴做出進一步審理。

## 我的投訴將會被如何受理，並且會產生什麼結果？

我們致力於以謹慎、公平和保密（在我們的法律職責範圍內）的方式受理投訴。如果您的投訴得到維護，無論全部或部分，或者受到否決，我們都將通知您。

如果您的投訴是合理的，我們將致歉並在可能的情況下盡力改正錯誤，同時採取措施確保此類事件不再發生。但是，我們沒有向公眾人士做出賠償的政策。

## 我應該怎樣做出投訴？

您可以通過致電 CPS 工作人員、書面方式（通過信件或填寫此手冊內的表格）或我們的網站 [www.cps.gov.uk](http://www.cps.gov.uk) 提出投訴。

我們將盡可能的通過電話受理您的投訴，與此同時，我們有可能會要求您以書面形式做出投訴（例如，我們無法通過電話弄清您的投訴的性質或者如果您的投訴具有複雜性）。所有第三階段的投訴**必須**以書面形式做出。

如果您無法以書面形式做出投訴，您也可採取以下方式提交投訴：

- 使用錄音或錄像帶；或者
- 通過朋友、親戚、律師或當地非法律機構例如公民諮詢局（英文 **Citizen's Advice Bureau**）以您的名義代寫。您將需要以書面形式授權此代表為您的代理人。

## 我需要提供什麼資料信息？

為保證您的投訴受到快速及時的審理，您需要說明您根據我們的投訴程序做出投訴并提供有關您的投訴的全部詳情。

您需要包括您的：

- 全名；
- 與投訴主題的關係；以及
- 通訊地址。

如果您的投訴與某一案件有關，您還需包括：

- 被告人的姓名；  
**請注意我們需要被告人姓名以確認案件。**
- 任何違法行為的性質和日期；
- 違法行為的地點；
- 調查此違法行為的警署；以及
- 處理此案的法庭（在案件已遞交法庭的情況下）。

如果您已嘗試過以非正式的形式聯系 CPS 解決您的問題，您則應該提供協助您的 CPS 工作人員的詳細信息。

## 我多久將會收到回復？

我們致力於在接收投訴后的 **3 個工作日內** 向您做出收訖確認。

我們致力於在接收投訴后的 **20 個工作日內**對第一和第二階段的投訴做出答復。

我們致力於在接收投訴后的 **40 個工作日內**對第三階段的投訴做出答復。

如果我們無法實現這些目標，我們將聯系您解釋無法實現的原因以及我們希望能夠做出答復的日期。

## 投訴程序中有哪些階段？

### 非正式解決方案

大多數對我們所提供的服務不滿的個人均希望有人能以最快的速度了解其問題。第一步是聯系受理此案的辦公室或相關工作人員。如果我們無法使您滿意，您可做出正式的投訴。

### 第一階段

您的投訴首先將被送到負責此類主題投訴的相關主管處。與我們個案處理有關的投訴，通常負責人為相關的律師主管。他們將審查您的投訴，並且向您做出答復。

### 第二階段

未解決的投訴將被轉介至更高級別的負責人處。與我們個案處理有關的投訴，通常負責人為首席刑事檢控專員（英文 **The Chief Crown Prosecutor**）。他們將審查您的投訴，並且向您做出答復。

### 第三階段

第二階段未解決的投訴將被轉介至我們的通訊組（英文 **Correspondence Unit**，簡稱 **CU**）。他們將審查您提出的問題並且通知您此投訴將會被如何處理。此過程可能需要將投訴轉介至另一位工作人員處，此工作人員將會審查投訴并向您做出答復。

由于妨礙訴訟的原因，**CU** 通常不受理涉及仍在進行的案件的投訴。

### 總檢察長辦公室

如果您已經完結了我們的投訴程序，但仍然對處理您的投訴的方式不滿，您可將您的投訴送交至總檢察長辦公室（英文 **The Attorney General's Office**，簡稱 **AGO**）。**AGO** 將會核查 **CPS** 是否正確的執行了投訴政策和指南。**但是，此處將不會復查任何法律裁決。**

## 反饋意見

皇家監察院（英文 **The Crown Prosecution Service**，簡稱 **CPS**）鼓勵公眾人士向我們提供有關我們的政策、程序、服務和表現的正面和負面的反饋意見。我們歡迎有關您與我們過往經歷的觀點或與我們服務有關的意見。

任何公眾人士可以向 **CPS** 提供反饋意見，並且為我們提供反饋意見沒有時間期限。

我們將記錄並分析您的反饋意見以提高我們的服務質量，以不斷滿足公眾的需求。

- 如果您希望向我們提供正式的反饋意見，您可採取以下方式：

- 通過填寫此手冊內的表格并將其寄至相關 CPS 地區或董事會的投訴/反饋協調員處；
- 通過信件寄至 CPS 地區或董事會的投訴/反饋協調員處；
- 通過致電；或者
- 通過我們的網站。

更多有用信息，例如地區辦公室的聯系方式，請參見我們的網站。同時您可也通過致電 CPS 諮詢電話 020 335 70899 獲得此信息。

## 聯系方式

有用信息，例如地區辦公室的聯系方式，可從我們的網站 [www.cps.gov.uk](http://www.cps.gov.uk)

### 皇家監察院（英文 **The Crown Prosecution Service**）聯系方式

#### **CPS 通訊組（英文 **CPS Correspondence Unit**）**

電話：020 335 70899

一般諮詢電子郵件：[enquiries@cps.gsi.gov.uk](mailto:enquiries@cps.gsi.gov.uk)

#### **信息自由法案 & 數據保護法案要求（英文 **Freedom of Information Act & Data Protection Act requests**）**

電話：020 335 70000（總機）

電子郵件：[FOIUnit@cps.gsi.gov.uk](mailto:FOIUnit@cps.gsi.gov.uk)

### 人力資源

電話：020 335 70000（總機）

電子郵件：[HR.Advice@cps.gsi.gov.uk](mailto:HR.Advice@cps.gsi.gov.uk)

電話：01512396388（招聘）

電子郵件：[Recruitment@cps.gsi.gov.uk](mailto:Recruitment@cps.gsi.gov.uk)

### 政策

電話：020 335 70000（總機）

電子郵件：[HQPolicy@cps.vcgisi.gov.uk](mailto:HQPolicy@cps.vcgisi.gov.uk)

### 採購

電話：020 335 70000（總機）

Email：[procurement@cps.gsi.gov.uk](mailto:procurement@cps.gsi.gov.uk)

### 控方證人開支

電話：01924 205 221/261

電子郵件：[witness.expensesenquiry@cps.gsi.gov.uk](mailto:witness.expensesenquiry@cps.gsi.gov.uk)

### 出版物

電話：020 335 70913

電子郵件：[publicity.branch@cps.gsi.gov.uk](mailto:publicity.branch@cps.gsi.gov.uk)

## 其它有用機構

### 總檢察長辦公室（英文 **The Attorney General's Office**）

電話：020 7271 2492

郵件地址：[correspondenceunit@attorneygeneral.gsi.gov.uk](mailto:correspondenceunit@attorneygeneral.gsi.gov.uk)

網址：[www.attorneygeneral.gov.uk](http://www.attorneygeneral.gov.uk)

## 內政部（英文 **The Home Office**）

電話：020 7035 4848

電子郵件：[public.enquiries@homeoffice.gsi.gov.uk](mailto:public.enquiries@homeoffice.gsi.gov.uk)

網址：[www.homeoffice.gov.uk](http://www.homeoffice.gov.uk)

## 訴訟警方獨立監察委員會

（英文 **Independent Police Complaints Commission**）

電話：08453 002 002

電子郵件：[enquiries@ipcc.gov.uk](mailto:enquiries@ipcc.gov.uk)

網址：[www.ipcc.gov.uk](http://www.ipcc.gov.uk)

## 司法部

電話：020 3334 3555

電子郵件：[general.queries@justice.gsi.gov.uk](mailto:general.queries@justice.gsi.gov.uk)

網址：[www.justice.gov.uk](http://www.justice.gov.uk)

## 受害者支援會（英文 **Victim Support**）

電話：0845 30 30 900

電子郵件：[supportline@victimsupport.org.uk](mailto:supportline@victimsupport.org.uk)

網址：[www.victimsupport.org.uk](http://www.victimsupport.org.uk)

## 公民諮詢

尋找您當地的公民諮詢局（簡稱 CAB）：

[www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice](http://www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice)

網址：[www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)

標識 \* 的部分為必填項

### 您的個人信息

\*全名（先生、女士、小姐或其它）：

\*通訊地址：

電話號碼：

郵件地址：

\*意見類型（打勾選擇一項）：

投訴

反饋

若有需要，哪種方式是我們聯系您的最佳方式？（打勾選擇一項）：

信件

電話

電子郵件

### \*您的意見：

請在填寫此部分之前參閱此手冊內或我們網站上的“我需要什么信息？”部分。

**注意：**如果您代表他人做出投訴，您必須提供所代表人的**書面授權**許可您代其提出意見。

請折疊、密封并且郵寄您填寫的評語

此文件使用其它不同語言和格式制作的版本，  
請使用以下方式獲得：

皇家監察院聯絡部（CPS Communication Division）

電話： 020 335 70913

電子郵件： [publicity.branch@cps.gsi.gov.uk](mailto:publicity.branch@cps.gsi.gov.uk)

有關皇家監察院的詳情，以及閱讀或下載此政策的電子版本，請訪問我們的網址：

[www.cps.gov.uk](http://www.cps.gov.uk)

博爾頓布萊克本承印