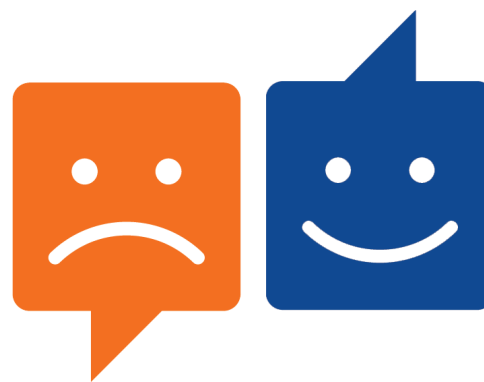


# ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ



## ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

### ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਕ੍ਰਾਊਨ ਪ੍ਰੋਸੀਕਿਊਸ਼ਨ ਸਰਵਿਸ (Crown Prosecution Service) (CPS) ਦਾ ਮਕਸਦ ਸਰਵਉੱਚ ਮਾਪਦੰਡ ਦੀ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮੌਕੇ ਵੀ ਹੋਣਗੇ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਤਾਬਚੇ ਦੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ 'ਤੇ ਚਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### ਮੈਂ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੱਖ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚਾਲੂ (ਜਾਰੀ) ਕੇਸਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ ਸੀਮਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚਾਲੂ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਾ ਨਜਿੱਠਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰਖਦੇ ਹਾਂ, ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਨਾਲ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚੇਗਾ।

ਅਸੀਂ ਦੂਜੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੁਲਿਸ, ਕੋਰਟਾਂ ਜਾਂ ਨਿਆਂਪਾਲਿਕਾ ਦੇ ਆਚਾਰ 'ਤੇ ਟਿੱਪਣੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਸਿੱਧਾ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਲਾਹੇਵੰਦ ਅਦਾਰਿਆਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੂਚੀ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਦੇ ਅਖੀਰ ਵਿੱਚ "ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ" ਸਿਰਲੇਖ ਹੇਠ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੌਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਸੇਵਾ, ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਰਹੇ ਹੋਵੋ। ਕੇਸਾਂ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ (ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਕੇਸਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਪੀੜਤ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ, ਉਸ ਦਾ ਪਰਿਵਾਰ), ਗਵਾਹ, ਡਿਫੈਂਡੈਂਟ\* (ਮੁੱਦਾਲਾ) ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਸੋਲਿਸਿਟਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਵੱਲੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ **ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਗਿਆ** ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ

ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਸ ਨਾਲ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਿਹਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਹੈ।

\*CPS ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਡਿਫੈਂਡੈਂਟਾਂ ਦੇ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਖਿਲਾਫ਼ ਕੇਸਾਂ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਵਾਉਣ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਦੋਸ਼-ਸਿੱਧੀਆਂ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣਾ ਚਾਹੁਣ ਦਾ ਰਾਹ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਡਿਫੈਂਡੈਂਟ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਤੰਤਰ ਕਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਜਨਤਾ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਮੈਂਬਰ ਹੋ ਜੋ ਉਸ ਮਾਮਲੇ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਸ਼ਾ-ਵਸਤੂ ਲਈ ਜੁੰਮੇਵਾਰ ਸਬੰਧਤ ਮੈਨੇਜਰ ਤੋਂ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਣ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰਾਹੀਂ ਅਗੇ ਵਧਾਇਆ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਮੈਨੂੰ ਕਦੋਂ ਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਪਏਗੀ?

ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਾਮਲੇ ਦੇ **ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ** ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਹੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਮਗਰੋਂ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ **ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ** ਕਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਰਖਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਅੱਗੇ ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਦਿਆਂਗੇ।

### ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਤੀਜਾ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?

ਸਾਡਾ ਮਕਸਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਸਾਡੀਆਂ ਕਨੂੰਨੀ ਜੁੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ) ਨਜਿੱਠਣਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮੁਕੰਮਲ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕੁਝ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਹੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਮੁਆਫ਼ੀ ਮੰਗਾਂਗੇ, ਜੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ ਤਾਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਦਾ ਜਤਨ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਦੁਬਾਰਾ ਨਾ ਵਾਪਰੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।

## ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਸੀਂ CPS ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਦੁਆਰਾ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਜਾਂ ਤਾਂ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖ ਕੇ ਜਾਂ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਫ਼ਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰ ਕੇ), ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਇਸ ਵੈਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ: [www.cps.gov.uk](http://www.cps.gov.uk)

ਜਦੋਂ ਤਕ ਅਸੀਂ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਜਤਨ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤਿਆਰ ਕਰਨ (ਮਿਸਾਲ ਲਈ ਜੇ ਅਸੀਂ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਿਸਮ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਅਸਮਰਥ ਹਾਂ ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਹੈ) ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਤੀਜੇ ਪੜਾਅ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ **ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ** ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਅਸਮਰਥ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਖੁਸ਼ੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਆਡੀਓ ਜਾਂ ਵੀਡੀਓ ਟੇਪ 'ਤੇ, ਜਾਂ
- ਕਿਸੇ ਮਿੱਤਰ, ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ, ਵਕੀਲ, ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਗੈਰ ਵਿਧਾਨਕ ਅਦਾਰੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਿਟੀਜ਼ਨਸ ਅਡਵਾਈਸ ਬਿਊਰੋ (**Citizens' Advice Bureau**) ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਗਿਆ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦੀ ਹੋਵੇ ਕਿ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਕੋਲ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

## ਮੈਨੂੰ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਣੀ ਪਵੇਗੀ?

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਫੋਰੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕਾਰਗਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਬਿਆਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮੁਕੰਮਲ ਵੇਰਵੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਇਹ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ:

- ਪੂਰਾ ਨਾਮ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧ; ਅਤੇ
- ਡਾਕ ਪਤਾ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਕੇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ:

- ਡਿਫ਼ੈਂਡੈਂਟ(ਰ) ਦਾ(ਦੇ) ਨਾਮ;  
ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕੇਸ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਡਿਫ਼ੈਂਡੈਂਟ(ਰ) ਦਾ(ਦੇ) ਨਾਮ ਜਾਣਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧ(ਰ) ਦੀ(ਆਂ) ਕਿਸਮ(ਰ) ਅਤੇ ਤਾਰੀਖ(ਰ);
- ਉਹ ਜਗ੍ਹਾ ਜਿੱਥੇ ਅਪਰਾਧ ਵਾਪਰਿਆ(ਵਾਪਰੇ);
- ਪੁਲਿਸ ਬਲ ਜਿਸਨੇ ਅਪਰਾਧ(ਰ) ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕੀਤੀ; ਅਤੇ
- ਕੋਰਟ(ਰ) ਜੋ ਕੇਸ ਨਾਲ ਸਿੱਝੀ(ਆਂ) (ਜੇ ਕੇਸ ਕੋਰਟ ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚ ਗਿਆ ਹੈ)।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ CPS ਨਾਲ ਗੈਰ ਰਸਮੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਜਤਨ ਕੀਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ CPS ਦੇ ਉਸ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ, ਜਿਸਨੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

## ਮੈਂ ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਦੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਸਾਡਾ ਮਕਸਦ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ **3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ** ਇਸਦੇ ਮਿਲਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡਾ ਮਕਸਦ ਪੜਾਅ ਇੱਕ ਅਤੇ ਦੋ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਿਲਣ ਦੇ **20 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ** ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡਾ ਮਕਸਦ ਪੜਾਅ ਤਿੰਨ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਮਿਲਣ ਦੇ **40 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ** ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਟੀਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਸਮਝਾਉਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਿਉਂ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਕਦੋਂ ਤਕ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਹੈ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ-ਕਿਹੜੇ ਪੜਾਅ ਹਨ?

### ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਹੱਲ

ਕਈ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਚਾਹੁਣਗੇ ਕਿ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ, ਮਸਲੇ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇ। ਪਹਿਲਾ ਕਦਮ ਉਸ ਸਥਾਨਕ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜੋ ਮਾਮਲੇ ਨਾਲ ਸਿੱਝਿਆ ਸੀ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਅਸਮਰਥ ਹਾਂ ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੋ।

### ਪਹਿਲਾ ਪੜਾਅ

ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਸ਼ਾ-ਵਸਤੂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਸਬੰਧਤ ਮੈਨੇਜਰ ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਾਡੇ ਕੇਸਵਰਕ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਲਾਇਬਰੇਰੀ ਮੈਨੇਜਰ ਹੋਵੇਗਾ/ਹੋਵੇਗੀ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਗੇ।

### ਦੂਜਾ ਪੜਾਅ

ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਵਧੇਰੇ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਸਾਡੇ ਕੇਸਵਰਕ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੀਫ਼ ਕ੍ਰਾਊਨ ਪ੍ਰੋਸੀਕਿਊਟਰ (Chief Crown Prosecutor) ਹੋਵੇਗਾ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਗੇ।

### ਤੀਜਾ ਪੜਾਅ

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੂਜੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਰਹਿ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਹ ਸਾਡੇ ਕੋਰਸਪੋਂਡੈਂਸ ਯੂਨਿਟ (Correspondence Unit) (CU) ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਚੁੱਕੇ ਗਏ ਮੁੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਗੌਰ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦੇਣਗੇ ਕਿ ਮਾਮਲੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਿਬੜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਇਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਸਪੁਰਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ CU ਚਾਲੂ ਕੇਸਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਗੌਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸ਼ਾਇਦ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### ਅਟਾਰਨੀ ਜਨਰਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਵਰਤ ਚੁੱਕੇ ਹੋ ਪਰ ਜਿਸ ਵੰਗ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਬੜਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਉਸ ਤੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜੇ ਵੀ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਾਇਦ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਟਾਰਨੀ ਜਨਰਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ (Attorney General's Office) (AGO) ਵਿਖੇ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੋ। AGO ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਗੌਰ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕੀ CPS ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਐਪਰ, ਇਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਨੂੰਨੀ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

## ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ

ਕ੍ਰਾਊਨ ਪ੍ਰੋਸੀਕਿਊਸ਼ਨ ਸਰਵਿਸ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ 'ਤੇ ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਅਤੇ ਨਾਂਹ-ਪੱਖੀ ਦੋਵੇਂ ਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਣ। ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਤਜਰਬੇ 'ਤੇ, ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਰਾਏ ਦਾ ਸਵਾਗਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਜਨਤਾ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਮੈਂਬਰ CPS ਨੂੰ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਜਨਤਾ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀਆਂ ਰਹਿਣ।

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਰਸਮੀ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ ਚਾਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਇਸ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:
- ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਫ਼ਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰ ਕੇ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਸਬੰਧਤ CPS ਏਰੀਆ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟੋਰੇਟ ਦੇ ਕੰਪਲੇਟਸ/ਫੀਡਬੈਕ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ ਨੂੰ ਭੇਜ ਕੇ;
- CPS ਏਰੀਆ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟੋਰੇਟ ਦੇ ਕੰਪਲੇਟਸ/ਫੀਡਬੈਕ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ ਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਦੁਆਰਾ;
- ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਦੁਆਰਾ; ਜਾਂ
- ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇ ਰਾਹੀਂ।

ਅਗਲੇਰੀ ਲਾਹੇਵੰਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਏਰੀਆ ਆਫ਼ਿਸਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜਾਂ ਫੇਰ, ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ CPS ਇਨਕੁਆਇਰੀਜ਼ ਨੂੰ 020 335 70899 'ਤੇ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

## ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ

ਲਾਹੇਵੰਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਲਾਕਾ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ: [www.cps.gov.uk](http://www.cps.gov.uk) ਤੋਂ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਮਈ 2010 ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਲੰਡਨ ਅਧਾਰਤ CPS ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ (020 7796 ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ) ਬਦਲਣੇ ਹਨ।

ਕ੍ਰਾਊਨ ਪ੍ਰੋਸੀਕਿਊਸ਼ਨ ਸਰਵਿਸ ਦੇ ਸੰਪਰਕ

**CPS ਕੋਰਸਪੋਂਡੈਂਸ ਯੂਨਿਟ (CPS Correspondence Unit)**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 020 335 70899

ਆਮ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ ਈਮੇਲ: [enquiries@cps.gsi.gov.uk](mailto:enquiries@cps.gsi.gov.uk)

**ਫ੍ਰੀਡਮ ਆਫ਼ ਇਨਫੋਰਮੇਸ਼ਨ ਐਕਟ ਅਤੇ ਡਾਟਾ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਐਕਟ ਸਬੰਧੀ ਬੇਨਤੀਆਂ (Freedom of Information Act & Data Protection Act)**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 020 335 70000 (ਸਵਿਚਬੋਰਡ)

ਈਮੇਲ: [FOIUnit@cps.gsi.gov.uk](mailto:FOIUnit@cps.gsi.gov.uk)

**ਮਨੁੱਖੀ ਸੋਝ (Human Resources)**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 020 335 70000 (ਸਵਿਚਬੋਰਡ)

ਈਮੇਲ: [HR.Advice@cps.gsi.gov.uk](mailto:HR.Advice@cps.gsi.gov.uk)

ਟੈਲੀਫੋਨ: 01512396388 (ਭਰਤੀ)

ਈਮੇਲ: [Recruitment@cps.gsi.gov.uk](mailto:Recruitment@cps.gsi.gov.uk)

**ਨੀਤੀ (Policy)**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 020 335 70000 (ਸਵਿਚਬੋਰਡ)

ਈਮੇਲ: [HQPolicy@cps.vcgsi.gov.uk](mailto:HQPolicy@cps.vcgsi.gov.uk)

**ਪ੍ਰਾਪਤੀ (Procurement)**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 020 335 70000 (ਸਵਿਚਬੋਰਡ)

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

**ਪ੍ਰੋਸੀਕਿਊਸ਼ਨ ਵਿਟਨੈਸ ਐਕਸਪੈਂਸਿਜ਼ (Prosecution witness expenses)**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 01924 205 221/261

ਈਮੇਲ: [witness.expensesenquiry@cps.gsi.gov.uk](mailto:witness.expensesenquiry@cps.gsi.gov.uk)

**ਪਰਕਾਸ਼ਨ**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 020 335 70913

ਈਮੇਲ: [publicity.branch@cps.gsi.gov.uk](mailto:publicity.branch@cps.gsi.gov.uk)

**ਹੋਰ ਲਾਹੇਵੰਦ ਸੰਸਥਾਵਾਂ**

**ਅਟਾਰਨੀ ਜਨਰਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ (Attorney General's Office)**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 020 7271 2492

ਈਮੇਲ: [correspondenceunit@attorneygeneral.gsi.gov.uk](mailto:correspondenceunit@attorneygeneral.gsi.gov.uk)

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

**ਹੋਮ ਆਫ਼ਿਸ (The Home Office)**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 020 7035 4848

ਈਮੇਲ: [public.enquiries@homeoffice.gsi.gov.uk](mailto:public.enquiries@homeoffice.gsi.gov.uk)

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

**ਇੰਡੀਪੈਂਡੈਂਟ ਪੁਲਿਸ ਕੰਪਲੇਟਸ ਕਮਿਸ਼ਨ (Independent Police Complaints Commission)**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 08453 002 002

ਈਮੇਲ: [enquiries@ipcc.gov.uk](mailto:enquiries@ipcc.gov.uk)

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

**ਮਿਨਿਸਟਰੀ ਆਫ਼ ਜਸਟਿਸ (Ministry of Justice)**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 020 3334 3555

ਈਮੇਲ: [general.queries@justice.gsi.gov.uk](mailto:general.queries@justice.gsi.gov.uk)

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

**ਵਿਕਟਿਮ ਸਪੋਰਟ (Victim Support)**

ਟੈਲੀਫੋਨ: 0845 30 30 900

ਈਮੇਲ: [supportline@victimsupport.org.uk](mailto:supportline@victimsupport.org.uk)

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

**ਸਿਟੀਜ਼ਨਸ ਅਡਵਾਈਸ**

ਆਪਣਾ ਸਥਾਨਕ CAB ਲੱਭੋ: [www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice](http://www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice)

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

ਤੁਹਾਨੂੰ \* ਦਾ ਚਿੰਨ੍ਹ ਲੱਗੇ ਸੈਕਸ਼ਨ ਜ਼ਰੂਰ ਭਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ

**ਤੁਹਾਡੇ ਵੇਰਵੇ**

\*ਪੂਰਾ ਨਾਮ (ਸ਼੍ਰੀ, ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ, ਕੁਮਾਰੀ, ਮਿਸ਼, ਹੋਰ):

\*ਡਾਕ ਪਤਾ:

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ:

ਈਮੇਲ ਪਤਾ:

\*ਟਿੱਪਣੀ ਦੀ ਕਿਸਮ (ਇਕ 'ਤੇ ਸਹੀ ਲਗਾਓ):

ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ

ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇ ਤਾਂ ਇਸਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਕੀ ਹੈ? (ਇਕ 'ਤੇ ਸਹੀ ਲਗਾਓ):

ਚਿੱਠੀ

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ

ਈਮੇਲ

**\*ਤੁਹਾਡੀ ਟਿੱਪਣੀ:**

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਭਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ 'ਮੈਨੂੰ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਣੀ ਪਵੇਗੀ?' ਸੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਲਓ।

**ਧਿਆਨ ਦਿਓ:** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਤਾਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ **ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ** ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੋ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਭਰੀ ਹੋਈ ਟਿੱਪਣੀ ਨੂੰ ਤਹਿ ਕਰਕੇ, ਸੀਲ ਲਗਾਓ ਅਤੇ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਦਿਓ

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕਾਪੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਫ਼ਾਰਮੈਟਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇੱਥੋਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ:

**CPS Communication Division**

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ: 020 335 70913

ਈਮੇਲ: [publicity.branch@cps.gsi.gov.uk](mailto:publicity.branch@cps.gsi.gov.uk)

ਕ੍ਰਾਊਨ ਪ੍ਰੋਸੀਕਿਊਸ਼ਨ ਸਰਵਿਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਅਤੇ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਕਾਪੀ ਵੇਖਣ ਜਾਂ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰਨ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਧਾਰੋ:

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

ਬਲੈਕਬਰਨਸ ਆਫ਼ ਬੈਲਟਨ ਦੁਆਰਾ ਛਾਪਿਆ ਗਿਆ