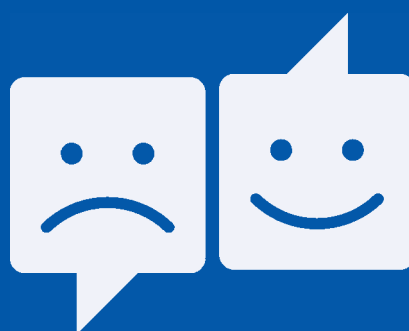




反饋 & 投訴



反饋 & 投訴

如何向皇家監察院（Crown Prosecution Service）
做出反饋或提出投訴

2010年4月

反饋和投訴政策 – “向您做出答復”

皇家監察院（英文 Crown Prosecution Service，簡稱 CPS）的中心任務和目標是將罪犯繩之于法，同時減少犯罪和降低對犯罪的恐懼、增強公眾對法治的信心并支援受害者和證人。為做到這一點，我們致力於為我們服務的社區提供可實現的最高標準的服務。

政策目標

我們承諾向受到我們服務直接影響的個人提供機會，讓他們告訴我們，我們是否已符合既定標準，并承諾及時有效的回答他們的意見。我們明白公眾必須對我們會聆聽他們的意見持有信心。我們將認可并核查他們可能持有的任何疑慮并進最大可能把問題解決好。此項政策的目標是確保投訴受到謹慎、公平和全面的處理，并且所有反饋意見（正面的和負面的）均會受到適當考慮并納入行動範圍之內。

政策範圍

此項政策適用於投訴和其它反饋意見。我們將把與我們所提供的服務中介有關的公眾人士反映的任何不滿均視為投訴*。我們將根據下列程序受理投訴。

*投訴可由當事人提出，也可由指定代表代其提出，例如家人、支援團體、或律師。指定代表必須擁有書面授權，許可此人代其提出投訴并代表其利益。

任何有關我們如何改進服務質量的反饋意見均會被記錄，以用於提高今后的服務水平。

索取信息的簡單請求在一般情況下不被視為投訴或反饋，因而此項政策不適用。

平等機會和待遇

我們認為如果公眾人士希望對服務做出投訴或提出其它反饋意見，他們應覺得這是簡單易行的。

我們致力於通過在我們的網站、手冊和宣傳頁上公布有關我們的政策和程序的信息，以及通過電子和紙張表格記錄投訴和反饋中實現這一點。我們致力於確保我們服務的用戶均享有平等的獲此信息的機會，并且在可能的情況下以最適合他們的方式進行溝通交流。

投訴將會受到公平和保密的審理（在我們的法律職責範圍之內），其也會受到謹慎的處理，考慮到個人的需求。但是我們有可能拒絕受理：侮辱性投訴；重復的信件往來；或已完結我們的正式投訴程序的投訴。

與第三方合作

盡管我們一貫與警方緊密合作，但是我們是一個獨立的機構。在投訴僅涉及警署或其它刑事司法機構時，我們將提供向何處遞交此類投訴的詳細信息。如果投訴與 CPS 和其它機構有關，我們將盡我們所能提供最為詳盡的答復，并始終考慮是否有可能提供一個協調的答復。

學習和提高

投訴和反饋為我們提供了更多了解我們所提供的服務的機會。我們將同時從地方和全國收到的投訴和反饋中收集和分析信息，以完善我們的政策，改進程序和提高表現。我們將會監控和審查此項政策的運作方式。我們將每年公布一次工作業績的詳細信息。

CPS 投訴受理程序

非正式解決方案

我們明白大多數對我們所提供的服務不滿的公眾人士均希望有人能最快的了解其問題。因此投訴人的第一步是聯系當地辦公室，或者在已知的情況下聯系審理此問題的工作人員。造成不滿的原因有可能立即得到解決，而我們將盡力通過提供解釋做到這一點，并且在合適的情況下，做出道歉或實現其它一些希望且可實現的處理結果。

如果我們無法立即解決某一投訴，我們將按照以下方式審理，但是這當中可能有必要進一步索取信息資料，以確保投訴得到正確的理解、徹底的調查并在程序的每一階段均提供詳盡的答復說明。

第 1 階段

投訴將被正式記錄并且由產生投訴的辦公室的地方主管做出審核。如果投訴與法律裁決有關，審核人則為相關的律師主管。

第 2 階段

如果投訴人仍然不滿，所有尚未解決的問題將由更高級別的負責人做出審核。對於法律裁決，負責人通常為此地區的首席刑事檢控專員（英文 **the Chief Crown Prosecutor**）或相關的總部主任。對於非法律裁決，負責人通常為地區商業主管或相關的總部主任。他們將在注明的時間期限內做出進一步的答復。

第 3 階段

最后，仍然表示不滿的投訴人可通過 CPS 總部的通許組（英文 **Correspondence Unit**）轉介，以供檢察長、行政長官或由其指定代其審理的資深主管考慮斟酌。投訴人將負責羅列任何尚未解決的問題并解釋說明此投訴為何應受到進一步審核的原因。這個階段收到的回復標志著正式的 CPS 投訴程序的結束。

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

如果投訴人對於 CPS 受理投訴的方式仍然不滿，投訴可被轉介至總檢察長辦公室。此轉介的目的不是復查任何法律裁決，而是力圖確認 CPS 是否正確的遵循了其投訴程序。

請注意在投訴程序完結之前，總檢察長辦公室不會接受轉介。

時間期限

我們將盡快在正式程序的每一個階段記錄并認可投訴，即在任何情況下接收投訴后的 3 個工作日之內。我們旨在盡快做出全面的答復，即在任何情況下 20 個工作日之內。當投訴處于投訴程序的第三階段時，我們力圖在 40 個工作日內做出答復。如果我們無法在此時限內做出答復，我們將通知投訴人。

投訴應該盡快做出，并需在任何情況下在所投訴事項發生后的 6 個月內提出。如果投訴人仍然不滿，并希望將其投訴升級到下一階段，他們則需在收到回復后的一個月內提出。通常情況下我們將拒絕審理在此時限外做出的投訴。