

Do *you* have a Complaint?

你有某一種投訴嗎?

Updated September 2004

公元二00四年九月修訂

Office of the Chief Executive



2003-2004
Supporting the Rural Economy
2004-2005
Transforming the School Workforce

你對於郡政務委員會有某一種投訴嗎？

蘭嘉夏郡政務委員會是一個大機構，它對每一位住在郡裡的市民都有影響，如果你對於我們有某一種投訴，此張傳單是來解釋如何去進行。我們有一種正式投訴的程序來解決各種投訴。此程序的目的是保證某一種投訴都是盡可能正當的調查，和決定使投訴者滿意。你可能在下列的電話號碼裡，打電話錄取一份‘投訴程序’。

甚麼是一種投訴？

如果是下列的事情，我們就會調查：

- 1 對於服務的標準有不滿意的表現。
- 2 對於郡政務委員會的實施或缺乏實施的行動而影響個人或一班人。
- 3 對於郡政務委員會的不實踐正確的程序的指控。
- 4 對於辦理一件事而表現出不可令人接受的延遲的指控，或者，自己本身被職員對待的指控。

甚麼事情不包括在投訴程序之內呢？

下列所舉出的例子是不包括在投訴程序之內，但是可以用不同的程序：

- 對學校收學生的上訴
- 對社會服務處的控訴
- 對學院頒獎的事情
- 對教職員的控訴
- 對國家課程的控訴

- 教育改革法例的各項事情
- 不滿平等機會控訴程序
- 報告同控訴街道燈火和公路上的缺陷。

關於被雇在郡政務委員會中的職員，也不可能因被雇期限，工作條件，或其他本人的爭執事件而用投訴程序。

本郡政務委員會也利用分開的安排辦理你們的投訴關及第三者保險，例如投訴行人路的阻塞，公共交通服務和食品的質素。

如果你不能確定用那一種程序，就請你同任何一位投訴官聯絡。

我如何去投訴呢？

你可以親身去投訴，打電話，通電訊，或者寫信給在 Preston 的合適理事會的總部，或者寫信給在當地的辦公室，例如一間郡政務資料中心。電話號碼是在此傳單的後面。你也可以找到完滿的投訴程序，地址和電話號碼。你可以打電話要求與投訴官連絡。你可以填上附上的投訴表格寄來。

你也可以用電腦上郡政務委員會的網來投訴，網地址是 www.lancashire.gov.uk，擊上小匣子 'do you have a complaint?' 投訴的網頁可以在 'A - Z of Services' 進入。

投訴的事情要怎樣調查呢？

有三個明顯的階段：

第一階段 - 服務處理事會去調查。

第二階段 - 民主服務處的主任去調查。

第三階段 - 投訴的事情被一個郡政務議會的委員會去思考。

投訴要由每一個階段解決完結。在第三階段時，這個投訴才由委員會按照受集的報告書陳述來作決定。我們依照 Lawrence Inquiry Report (羅倫斯研訊報告書) 的清楚說明

和審查過程來處理種族的投訴。例如，如果某一位投訴者認為投訴的因緣是有種族性的，我們將會按此初步來處理。

誰是投訴官員？

在每一個主要的郡政務委員會，或者理事會長官和每一個地區政府部門都有一位投訴官。他/她將會確定按照投訴程序而進展，並且去辦理那一位投訴者的陳訴。我們最小的辦事處可能沒有一位投訴官，但是，我們通常有一位高級官去處理某一種投訴。

如果郡政務委員會不能解決我的投訴又怎樣呢？

你將有公民權去送交你的陳訴給當地的巡視官，而且，我們的投訴官是很喜歡去向你解釋如何進行。巡視官通常會要求你將你的投訴先交給郡政務委員會去調查，然後他/她才思考你的投訴。

此投訴傳單有烏爾都話 (Urdu)，故渣拉提話 (Gujarati)，普渣比話 (Punjabi)，孟哥利話 (Bengali) 和廣東話 (Cantonese)。詳情及傳單請撥電話至投訴官 Roy Jones 01772 533394。錄音帶和大字傳單全均俱備。

Bengali

এই লিফলেটটি পাওয়া যাবে উর্দু, গুজরাটী, পাঞ্জাবী এবং বাংলায়। এটির একটি কপি জন্য টেলিফোন করুন রয় জোন্স কে ০১৭৭২ ৫৩৩৩৯৪ এই নাম্বারে। এই লিফলেটটি এ ছাড়াও পাওয়া যাবে অডিও হিসেবে এবং/অথবা বড় অক্ষরে।

Gujarati

આ પત્રિકા ઉર્દૂ, ગુજરાતી, પંજાબી અને અંગાળીમાં ઉપલબ્ધ છે. તેની નકલ માટે રોય પોન્સને 01772 533394 નંબર પર ટેલિફોન કરો. અનુવાદ કરેલી ઓડિયો ટેપ અને મોટા છાપેલાં અક્ષરોમાં પણ ઉપલબ્ધ છે.

Punjabi

ਇਹ ਪਰਚਾ ਉਰਦੂ, ਗੁਜਰਾਤੀ, ਪੰਜਾਬੀ ਅਤੇ ਬੰਗਾਲੀ ਵਿਚ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਲੈਣ ਲਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਫਸਰ, ਰੋਏ ਜ਼ੋਨਜ਼ ਨੂੰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ 01772 533394 ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ। ਇਹ ਆਡੀਓ ਟੇਪ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਦੀ ਛਪਾਈ ਵਿਚ ਵੀ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

Urdu

یہ کتابچہ اردو، گجراتی، پنجابی اور بنگالی میں بھی دستیاب ہے۔ اسکی نقل حاصل کرنے کیلئے شکایات آفیسر، رائے جوئز کو 01772 533394 پر فون کیجئے۔ یہ آڈیو ٹیپ اور/یا بڑے حروف میں بھی دستیاب ہے۔

如果你想要用電話投訴或須要更多的資料
則請用下列任何電話號碼，和要求與投訴官談話。

總行政主任辦公處

民主服務處處長

Christ Church Precinct, County Hall, Preston PR1 8XJ

電話：01772 533394

資料庫處長

資料庫處長

PO Box 100, County Hall, Preston PR1 0LD

電話：01772 533394

財產組

PO Box 26, County Hall, Preston PR1 8RE

電話：01772 533144

財務組

PO Box 78, County Hall, Preston PR1 8XJ

電話：01772 533394

環境處處長

公路，運輸，計劃和廢物管理，郡政務局化驗員，
緊急計劃，登記服務。

PO Box 9, Guild House, Cross Street, Preston PR1 8RD

電話：01772 534454 or 01772 534114

商業標準主任

58-60 Guildhall Street, Preston PR1 3NU

電話：01772 533644

福利權利

182 Marsh Lane, Preston PR1 8RR

電話：01772 533020

教育和文化服務處

教育和文化服務處處長(總部)

PO Box 61, County Hall, Preston PR1 8RJ

電話：01772 531770

地區辦公處 (經由地區組組長)

北區 White Cross Education Centre, Off Quarry Road, Lancaster LA1 3SQ

電話：01524 581204

東區 The Globe, St James Square, Accrington BB5 0RE

電話：01254 220520

南區 Joint Divisional Office, East Cliff, Preston PR1 3JT

電話：01772 532718

郡政務區圖書館和資料庫服務處

總部

指揮支持管理人 PO Box 61, County Hall, Preston PR1 8RJ

電話：01772 534008

北蘭嘉夏郡

Divisional Librarian, Central Library, Market Square, Lancaster LA1 1HY

電話：01524 585270

中蘭嘉夏郡

Divisional Librarian, Harris Central Library, Market Square, Preston PR1 2PP

電話：01772 532405

南蘭嘉夏郡

Divisional Librarian, Central Library, Union Street, Chorley PR7 1EB

電話：01257 277222

東蘭嘉夏郡

Divisional Librarian, Central Library, Grimshaw Street, Burnley BB11 2BD

電話：01282 437115

東南蘭嘉夏郡

Divisional Librarian, Central Library, St James' Street, Accrington BB5 1NQ

電話：01254 872385

郡政務區資料中心

182 Marsh Lane, Preston PR1 8RR

電話：01772 533535

投訴程序：正式調查

1 姓名 (請用端正字體)

2 地址

3 電話號碼：(家)..... (工).....

4 關及郡政務委員會的事或理事處主管的事

5 以前曾經與理事處通信的檔案號碼

6 甚麼是你的投訴？請盡可能寫下詳細情況和日期
(如須要時，請在下頁繼續寫)

簽名 日期

填寫表格之後，則請依照傳單的地址，寄往適當的
中心或事務處

如須要時，請在下頁繼續寫

