

# 提出投诉

SPSO（苏格兰公共服务申诉专员）是处理针对苏格兰大多数公共服务机构的投诉的最后一个环节，这些机构包括：

地方市政厅 • 国民保健服务处（**National Health Service**）

住房协会 • 苏格兰政府

学院和大学 • 苏格兰公共团体

我们的服务独立、公正，并且免费提供。

SPSO 咨询热线：**0800 377 7330**

SPSO 信息传单**1**

## 我能否向 SPSO 提出投诉？

SPSO 是处理针对苏格兰大多数公共服务的投诉的最后一个环节。如果您认为某个机构提供的服务差或服务态度不好，或根本未能提供服务，您首先应当向他们提出投诉。我们通常只在您已经按照被投诉机构的正常投诉程序进行了投诉后才会接手处理您的投诉。这样做是为了使他们有机会对您的投诉做出回复，并努力改正。

## 如何按照公共机构的投诉程序提出投诉

- 1** 联系您想要投诉的机构，并向他们详细了解其“正常投诉程序”。一些正常的投诉程序不止有一个阶段。这意味着在第一个阶段未能解决的投诉问题可由该机构中级别更高的人员进行调查处理。
- 2** 将投诉内容写出来。投诉信的标题写明“正式投诉”（Formal Complaint），并保留好信件及回复的副本。请参见本传单中的范例。
- 3** 一定要写明正确的收件人和地址。如果您不清楚该与谁联系，请将投诉信寄给总部的首席执行官，他/她将把您的信转给适当的负责人。
- 4** 如果该机构通过电话对您投诉的问题做出回复，请他们以书面形式对其回复进行确认。
- 5** 如果您对收到的回复感到不满意，请写信给投诉程序下一阶段的负责人，明确说明此信为正式投诉。请在信中说明您要投诉的问题、为何您对收到的回复不满意以及您希望他们考虑的问题。

您所在地的公民咨询局（Citizens Advice Bureau）能帮助您提出投诉。如果您已经完成了所有正式的投诉程序，并收到了最终答复，但您仍不满意，您就可以向 SPSO 投诉了。

## 如何写投诉信

您的姓名  
地址  
日期

姓名  
职务  
机构地址

*Dear (尊敬的)*

*FORMAL COMPLAINT (正式投诉)*

*I would like you to consider the following points as a formal complaint. (我希望您能够将如下问题作为正式投诉予以考虑。)*

您投诉内容的详细说明 — 请说明有哪些不适当之处，以及由此给您造成了什么影响。请尽量使内容清楚和简洁。

您认为怎样才能解决问题。写清楚您希望通过投诉得到怎样的结果。您是希望对方道歉、更改政策还是提供某项本应提供却未能提供的服务呢？请在您的信中做出清楚明确的说明。

*I look forward to receiving acknowledgement of this letter in writing with an estimated timescale of when you will be able to provide a full response to the points raised. (我期待着收到您对此投诉信的书面确认，以及您估计何时才能对我所提出的问题做出全面的答复。)*

*Yours... (诚挚的)*

您的姓名

## 向 SPSO 提出投诉

一旦我们查实您已经完成了被投诉机构的所有投诉程序，下一步我们将考虑我们是否能够处理您的投诉。只有您投诉的问题在我们的合法权力范围之内，我们才能接手处理。

此外，SPSO 通常无法处理以下几种投诉：

- 在您注意到您希望投诉的问题后超过12个月才向我们提出的投诉

或

- 已经交由法庭处理的问题

如果您的投诉属于以上任何一种类型，请拨打我们的免费热线与我们联系：

**0800 377 7330**

如果希望向 SPSO 提出投诉，您需要：

- 向我们提出投诉，最好是书面形式；如果可能，最好使用 SPSO 投诉表（表格可拨打我们的免费热线索取，或者从我们的网站下载）
- 将相关文件的副本，尤其是您从该机构处收到的最终答复寄给我们。

如果您能告诉我们问题所在，以及您希望采取哪些措施进行改正，这也将对于我们非常有帮助。

信息传单2中包含很多与您向 SPSO 提出投诉有关的信息。如果您想得到一份，请拨打我们的免费热线或访问我们的网站。

**[www.spsso.org.uk](http://www.spsso.org.uk)**

## 联系我们

在您完成公共机构的正式投诉程序之后，请拨打我们的免费热线与我们联系

**0800 377 7330**

如果适当，我们将给您寄一份投诉表，并告诉您处理您的投诉时我们需要哪些资料。

我们的投诉调查员随时都能与公众交流。如果您希望通过电话与他们交流，请拨打我们的免费热线，或者您也可亲自前往我们的办公地点，地址：4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS。您无需预约。我们的工作时间为每周一至周五上午9时至下午5时，周二除外（周二我们在上午10时开始工作）。

请随时与我们联系。

垂询详情和/或索取投诉表，请通过以下方式与我们联系：

**SPSO, 4 Melville Street**

**Edinburgh EH3 7NS**

电话 **0800 377 7330**

传真 **0800 377 7331**

文本电话 **0790 049 4372**

电子邮件 **ask@spsso.org.uk**

网址 **www.spsso.org.uk**

**SPSO**

**Freepost EH641**

**Edinburgh EH3 0BR**

本传单可以其他语言及格式提供。