



COMPLAINT ANALYSIS INFORMATION SHEET
FEUILLE D'INFORMATION – ANALYSE DES PLAINTES

Note: The information on this form is collected to maintain records of complaints and is protected under the provisions of the *Privacy Act*. The form is stored in personnel information bank, Complaints record No. RCC PPU 005.

Nota : Les renseignements que contiennent ce formulaire sont recueillis dans le but de tenir un dossier des plaintes et sont protégés par les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le formulaire est conservé dans le fichier de renseignements personnels concernant les plaintes n° RCD PPU 005.

Complaint No. - N° de la plainte
Cross Reference No. - N° de renvoi

Name and Address of Complainant Nom et adresse du plaignant		Customs Office - Bureau de douane	Region - Région
Surname - Nom de famille	Given Name - Prénom	Date of Incident - Date de l'incident	Date Referred to Customs Date de présentation aux Douanes
Address - Adresse		File Reference - Référence (dossier)	Slip No. - N° de feuillet
		Signed By - Signée par	Date
<input type="checkbox"/> Resident Résident	<input type="checkbox"/> Non Resident Non-résident	Reply Prepared By - Réponse préparée par	Investigating Officer - Agent enquêteur
Referred By - Envoyée par		Work Time Involved Temps requis	Hours Heures

MODE OF TRAVEL - MODE DE TRANSPORT

A) <input type="checkbox"/> Scheduled Air Vol régulier	B) <input type="checkbox"/> Chartered Air Vol nolisé	C) <input type="checkbox"/> Private Air Vol privé
D) <input type="checkbox"/> Private Vehicle Véhicule privé	E) <input type="checkbox"/> Bus Autobus	F) <input type="checkbox"/> Rail Ferroviaire
G) <input type="checkbox"/> Marine Maritime	H) <input type="checkbox"/> Pleasure Boat Navire de plaisance	I) <input type="checkbox"/> Postal Postal
J) Commercial		
a) <input type="checkbox"/> Air Aérien	b) <input type="checkbox"/> Highway Grand'route	c) <input type="checkbox"/> Postal/Courier Postal/Messageries
d) <input type="checkbox"/> Warehouse Entrepôt	e) <input type="checkbox"/> Rail Ferroviaire	f) <input type="checkbox"/> Marine Maritime

COMPLAINT CLASSIFICATION - CLASSEMENT DE LA PLAINTE

1 Conduct of Officer - Conduite de l'agent

A) <input type="checkbox"/> Rude/Abrupt/Offensive Behavior Comportement insolent/Brusque/Choquant	B) <input type="checkbox"/> Over Officious/Abuse of Authority Abus de zèle/d'autorité	C) <input type="checkbox"/> Appearance Apparence
D) <input type="checkbox"/> Discrimination Discrimination	E) <input type="checkbox"/> Incompetent Incompétence	F) <input type="checkbox"/> Other Autre _____

PASSENGER PROCESSING - TRAITEMENT DES VOYAGERS

2 Delays - Délais

A) <input type="checkbox"/> Primary Primaire	B) <input type="checkbox"/> Secondary Secondaire	C) <input type="checkbox"/> Examination Examen
D) <input type="checkbox"/> Other Government Departments Autre ministères du gouvernement	E) <input type="checkbox"/> Not Enough Staff Insuffisance de personnel	F) <input type="checkbox"/> Other Autre _____

3 Secondary-Examination - Secondaire-examen

A) <input type="checkbox"/> Payment of Duties and/or Taxes Paiement des droits et (ou) des taxes	B) <input type="checkbox"/> Damage Caused by Examination Dommages résultant de l'examen	C) <input type="checkbox"/> Other Government Departments Autre ministères du gouvernement
D) <input type="checkbox"/> Exemption/Entitlements Exemptions	E) <input type="checkbox"/> Documentation Documentation	F) <input type="checkbox"/> Other Autre _____

4 Enforcement - Exécution

A) <input type="checkbox"/> Objects to Vehicle/Baggage Search/Examination Objections contre l'examen/la fouille du véhicule/des bagages	B) <input type="checkbox"/> Objects to Personal Search Objections contre la fouille sur la personne	C) <input type="checkbox"/> Objects to Seizure/Forced Payment Objections contre la saisie/le paiement forcé
D) <input type="checkbox"/> Other Autre _____		

5 Facilities - Services

- A) Signs
Enseignes
- B) Inadequate Room
Manque d'espace
- C) Washrooms
Toilettes
- D) Appearance
Aspect
- E) Traffic Backups/Congestion
Embouteillages
- F) Other
Autre _____

6 Official languages - Langues officielles

- A) Lack of Service - English
Manque de service en anglais
- B) Lack of Service - French
Manque de service en français

7 General - Général

- A) Too Few/Too Many Staff
Trop peu/Trop de personnel
- B) Reduction of Service
Réduction du service
- C) Additional Service
Service additionnel
- D) New Service
Nouveau service
- E) Cost Reduction Initiatives
Mesures de réduction des coûts
- F) Hours of Service
Heures de service
- G) Telephone Reporting
Déclaration par téléphone
- H) Other
Autre _____

CARGO - GOODS PROCESSING - TRAITEMENT DES MARCHANDISES - FRET

8 Delays - Délais

- A) Documentation Time
Documentation (temps)
- B) Examination Time
Examen (temps)
- C) Release Time
Mainlevée
- D) Other Government Departments
Autre ministères du gouvernement
- E) Demurrage
Surestaries
- F) Not Enough Staff
Insuffisance de personnel
- G) Other
Autre _____

9 Examination - Verification - Release - Examen - Vérification - Mainlevée

- A) Objects to Documentation Required
(i.e. CEPACS, Commodity Code, Permits)
Objections contre la documentation requise
(c.-à-d. CEPACS, code des marchandises, permis)
- B) Entry Processing Procedures
Procédures de traitement des déclarations
- C) Objects to Examination/Verification
Objections contre l'examen/la vérification
- D) Damage Caused by Examination
Dommages résultant de l'examen
- E) Objects to Payment of Duty/Taxes
(Non Commercial Goods)
Objections contre le paiement des droits/taxes
(Marchandises non commerciales)
- F) Other Government Departments
Autre ministères du gouvernement
- G) Appraisal of Goods
Appréciation des marchandises
- H) Special Service Charges
Frais de services spéciaux
- I) Wrong Information Given Out by Customs
Mauvais renseignements donnés par les Douanes
- J) Storage Fees/Warehouse Fees
Frais d'entreposage
- K) Other
Autre _____

10 Enforcement - Exécution

- A) Objects to Seizure/Detention
Objections contre la rétention/la saisie
- B) Other
Autre _____

JUSTIFICATION EVALUATION - ÉVALUATION DE LA PLAINTÉ

- 1 Complaint Valid
Plainte valable
- 2 Complainant and Agency at Fault
Plaignant et Agence en faute
- 3 Complaint Invalid
Plainte non valable
- 4 Undetermined
Indéterminée
- 5 Not a Complaint
Pas une plainte

OFFICER CONDUCT ALLEGATIONS - ALLÉGATIONS CONCERNANT LA CONDUITE DES AGENTS

Name of Officer(s) Nom de l'agent (des agents)	Badge No. N° d'insigne	Officer Counsellor Agent conseillé	Officer Disciplined Agent discipliné
		<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No Oui Non	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No Oui Non
		<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No Oui Non	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No Oui Non
		<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No Oui Non	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No Oui Non