



**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 PLAINTE

- 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