



Bureau de l'ombudsman fédéral
des victimes d'actes criminels

Office of the Federal Ombudsman
for Victims of Crime

倾听，尊重，将受害者放在首位。
Écoutées. Respectées. Les victimes d'abord.



让受害者 发出声音

罪案受害者联邦监察专员办公室

BUREAU DE L'OMBUDSMAN FÉDÉRAL DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Canada 

关于我们

罪案受害者联邦监察专员办公室 *Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC)* 创建于2007年，运作不受联邦政府控制，力图帮助罪案受害者及其家庭。

我们的职责

罪案受害者联邦监察专员办公室直接回应罪案受害者的来电、电子邮件和信函，并努力确保联邦政府履行其对受害者应尽的责任。我们的职责包括以下内容：

- 告知受害者有哪些可以帮助他们的现有联邦项目和服务；
- 接受受害者针对联邦政府部门、机构、法律、政策、项目或服务所作出的投诉；
- 将受害者引介至所在城市、省或地区内能够为他们提供协助的项目和服务；
- 发现对受害者有负面影响的问题，并向联邦政府提出如何为罪案受害者作出积极改变的建議。



每一位受害者都很重要

如果您是一位罪案受害者，或者正在为一名罪案受害者提供协助，如果您对一项联邦法律、政策、项目或服务有疑问或是要进行投诉，请与我们联系。

您与我们分享的经历将会帮助我们更好地了解加拿大境内的受害者所面临的问题。基于这些信息，我们可能会向联邦政府提出如何改变其政策、法律、项目或服务等方面的建议，以便更好地回应受害者的需求及受害者所关心的问题。

- 让联邦法律与政策制定者了解受害者的需求以及他们所关心的问题；并且
- 向联邦法律与政策制定者宣传《加拿大为罪案受害者取得公理的基本原则宣言》*Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* 中所列出的原则。



我们如何帮助受害者

如果您是一位罪案受害者，罪案受害者联邦督查专员办公室可以：

- 回答您有关受害者权利方面的问题；
- 为您提供能够通过联邦政府获得哪些服务或是参与何种项目等信息；
- 接受并审查您针对其它联邦政府部门、机构、法律、政策、项目或服务所作出的投诉；
- 为您引介所在城市、省或地区可能会对您有所帮助的项目和服务；并且
- 就如何更好地满足受害者需求以及解决受害者关心的问题，向联邦政府提出建议，并进行公开通报。

罪案受害者联邦监察专员办公室免费提供服务。我们不为个别受害者进行辩护或是提供法律建议，所审查的事项也必须是发生在我办公室成立时间（2007年3月）之后，并且我们不能审查或协助省辖职责范围内的事项，例如赔偿等。





要投诉吗？

任何个人或组织都可以联系罪案受害者联邦监察专员办公室进行投诉。然而，我们只能审查和处理在我们的使命范围以内的投诉，并且这些投诉必须要与罪案受害者以及联邦政府部门、机构、法律、政策、项目或服务有关。

如果您不确定自己的投诉是否在我们的使命范围以内，也不用担心。如果我们不能直接处理您的投诉，我们仍将很高兴地帮助您，将您引介至适当的机构或服务。我们要听到您的声音。

我们如何处理投诉

因为每一位受害者的情况都各有不同，我们根据个案情况处理投诉。

我们与联系我们的受害者密切合作，力图找到解决方案。如果个案不在我们的使命范围之内，

我们将尽最大努力将受害者引介至适当的机构或部门。

我们对来自受害者的所有信息严格保密，除非得到受害者的允许，否则我们绝不会与其它机构或个人分享此类信息。



您可能会有其它问题

谁才是“罪案受害者”？

法律将罪案受害者定义为因一项在加拿大境内所犯罪案而遭受情感或身体伤害的人。因受害者去世、未成年或因病或无行为能力而无法代表自己时，其家庭成员、法定监护人或受抚养人即被视为受害者。

什么是监察专员？

监察专员是受联邦政府任命、接受并审查公民对政府官员、机构或部门所作投诉的人，其运作不受政府控制，以确保监察专员能够保持公正。

如何与我们取得联系

电话（免费电话）：1-866-481-8429 文字电话 (TTY)：1-877-644-8385

传真：613-941-3498

电子邮件：victim@dabord@ombudsman.gc.ca

网址：www.victim@dabord.gc.ca

邮寄地址：罪案受害者联邦监察专员办公室

Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels
C.P. 55037, Ottawa (Ontario) K1P 1A1 Canada