

## 當您申訴後將如何進展？

您的申訴將迅速地收到回應。

行政監察委員將決定是否對該訴求展開調查。如果無法對您的訴求進行調查，本單位將通知您原因，並可能向您介紹其他申訴方法或其他申訴部門。

如果您的訴求可以受到調查，行政監察委員將向您申訴內容癥結所在的政府機構尋求資訊。

於調查過程中，本單位將隨時給予您最新的消息。

調查結束後，行政監察委員將判定有關的政府機構是否有不合理或不公平的行為。如果行政監察委員認為他無法支持您的申訴，在作最終裁決之前您將有機會對行政監察委員的看法作出回應。如果情況允許，行政監察委員可能建議解決方法。

以電話方式向有關的機構作詢問往往可以圓滿地解決問題。如果情況顯示本單位能夠透過此方式處理您的申訴，我們通常不會展開正式的調查。

## 聯絡行政監察委員的方法

免費申訴電話: 0800 802 602

電子郵件: [complaint@ombudsmen.govt.nz](mailto:complaint@ombudsmen.govt.nz)

網站: [www.ombudsmen.govt.nz](http://www.ombudsmen.govt.nz)

辦公時間: 週一至週五上午 8.30 至下午 5.00

### 奧克蘭

Level 10, 55-65 Shortland Street

PO Box 1960

AUCKLAND

電話: (09) 379 6102

傳真: (09) 377 6537

### 威靈頓

Level 14, 70 The Terrace

PO Box 10152

WELLINGTON

電話: (04) 473 9533

傳真: (04) 471 2254

### 基督城

Level 6, 764 Colombo Street

PO Box 13482

CHRISTCHURCH

電話: (03) 366 8556

傳真: (03) 365 7935

此冊子另有英語、毛利語及薩摩爾語的版本。

其它有關行政監察委員的冊子還有針對高等教育機構、監獄、要求獲得官方資訊以及『檢舉人保護法』等的申訴方法。

# 針對 政府機構 的申訴

## 行政監察委員(Ombudsman)辦公室

*Nga Kaitiaki Mana Tangata*

您是否曾受到下列機構不公平的對待:

- 政府部門或單位
- 市政府、地區或地域政府
- 地方上的單位或保健局
- 學校的董事會

請聯絡負責調查有關政府機構的申訴的行政監察委員。

免費

公正

獨立

# 行政監察委員能為您作甚麼？

行政監察委員負責調查針對中央與地方政府機構行政上的作為及決定的申訴。

行政監察委員：

- 為獨立的調查員
- 具有調查政府機構並呼籲各機構為其行為負責的廣泛權力
- 將給予您的申訴慎重且公正的考量
- 將決定有關機構的行為或決定是否有不合理、不公平或不正確之嫌
- 在申訴內容被證明有理的情況下將建議解決方法。

行政監察委員**能夠**調查針對下列機構的申訴：

- 政府機構，包括負責福利金、住宅、醫療、移民、護照、事故賠償、教育、稅務與兒童福利的政府部門；
- 地方政府部門，包括負責道路、排水設施、公害與動物管理、市政規劃，以及發放和強制執行建築許可和資源使用許可的單位。

行政監察委員**無權**調查針對個人、公司、律師、國會議員，以及由全體委員會、法庭或法院所作的決定的申訴。

行政監察委員**不**調查針對警方或政府部長的申訴(除非您的申訴與要求官方資訊相關)。

行政監察委員**不**提供法律諮詢，**不**給予補償，也**不**作為您的申訴代言人或代理人。

**行政監察委員的調查為免費的，並會在私下進行。**

## 申訴程序

**您應該首先做甚麼？**

在您向行政監察委員提出申訴**之前**，請盡量先與有關的政府機構解決。許多政府機構都設有申訴程序。如果沒有，請寫信給該機構的主管。

您若不曾試圖以此方式解決，行政監察委員可能決定不進行調查。

## 如何申訴

您可以通過下列方式提出申訴：

- 信件、傳真或電子郵件
- 利用本單位網站上設有的線上申訴表
- 致電予本單位辦事處由我們的工作人員為您服務。

請參照本冊子背面的聯絡方式。

## 申訴要訣

- 請勿延遲向行政監察委員提出申訴的時間，因為已經過去12個月以上的事件可能難以調查。
- 請提供盡量多的相關資訊，包括顯示您曾試圖與政府機構解決問題的信件與文件。
- 請清楚地指明您的申訴癥結所在的決定或行為。
- 請說明您所要求的申訴結果。