

当您申诉后将如何进展？

您的申诉将迅速地收到回应。

行政监察员将决定是否对该申诉展开调查。如果无法对您的申诉进行调查，本单位将通知您原因，并可能向您介绍其他申诉方法或其他申诉部门。

如果您的申诉可以受到调查，行政监察员将要求有关的政府机构提供与申诉有关的信息。

调查过程中，本单位将向您随时提供最新的信息。

调查结束后，行政监察员将判定有关的政府机构是否有不合理或不公平的行为。如果行政监察员认为他无法支持您的申诉，在作最终裁决之前您将有机会对行政监察员的看法作出回应。如果情况允许，行政监察员可能建议解决方法。

以电话方式向有关的机构作询问往往可以圆满地解决问题。如果情况显示本单位能够透过打电话的方式处理您的申诉，我们通常不会展开正式的调查。

联络行政监察员的方法

免费申诉电话: 0800 802 602
电子邮件: complaint@ombudsmen.govt.nz
网站: www.ombudsmen.govt.nz
办公时间: 周一至周五上午 8.30 至下午 5.00

奥克兰

Level 10, 55-65 Shortland Street
PO Box 1960
AUCKLAND
电话: (09) 379 6102 传真: (09) 377 6537

惠灵顿

Level 14, 70 The Terrace
PO Box 10152
WELLINGTON
电话: (04) 473 9533 传真: (04) 471 2254

基督城

Level 6, 764 Colombo Street
PO Box 13482
CHRISTCHURCH
电话: (03) 366 8556 传真: (03) 365 7935

此册子另有英语、毛利语及萨摩亚语的版本。

其它有关行政监察员的册子还有针对高等教育机构、监狱、要求获得官方信息以及『检举人保护法』等的申诉方法。

针对 政府机构 的申诉

行政监察员(Ombudsman)办公室
Nga Kaitiaki Mana Tangata

您是否曾受到下列机构不公平的对待:

- 政府部门或单位
- 市政府或区政府
- 地方机构或卫生局
- 学校的董事会

请联络负责调查针对政府机构的申诉的行政监察员。

免费
公正
独立

行政监察员能为您做什么？

行政监察员负责调查针对中央与地方政府机构行政上的作为及决定的申诉。

行政监察员：

- 乃独立的调查员；
- 具有调查政府机构并呼吁各机构为其行为负责的广泛权力；
- 将给予您的申诉慎重且公正的考虑；
- 将决定有关机构的行为或决定是否有不合理、不公平或不正确之嫌；
- 在申诉内容被证明有理的情况下将建议解决方法。

行政监察员**能够**调查针对下列机构的申诉：

- 政府机构，包括负责福利金、住宅、医疗、移民、护照、事故赔偿、教育、税务与儿童福利的政府部门；
- 地方政府部门，包括负责道路、排水设施、公害与动物管理、市政规划，以及发放和强制执行建筑许可和资源使用许可的单位。

行政监察员**无权**调查针对个人、公司、律师、国会议员，以及由全体委员会、法庭或法院所作的决定的申诉。

行政监察员**不**调查针对警方或政府部长的申诉(除非您的申诉与要求官方资料相关)。

行政监察员不提供法律咨询，不给予补偿，也不作为您的申诉代言人或代理人。

行政监察员的调查为免费的，并会在私下进行。

申诉程序

您应该首先做什么？

在您向行政监察员提出申诉**之前**，请尽量先与有关的政府机构解决。许多政府机构都设有申诉程序。如果没有，请写信给该机构的主管。

您若不曾试图以此方式解决，行政监察员可能决定不进行调查。

如何申诉

您可以通过下列方式提出申诉：

- 信件、传真或电子邮件
- 利用本单位网站上设有的线上申诉表
- 致电予本单位办事处由我们的工作人员为您服务。

请参照本册子背面的联络方式。

申诉要诀

- 请勿延迟向行政监察员提出申诉的时间，因为已经过去 12 个月以上的事件可能难以调查。
- 请提供尽量多的相关资料，包括显示您曾试图与政府机构沟通的信件与文件。
- 请清楚地指明您的申诉症结所在的决定或行为。
- 请说明您所要求的申诉结果。