

**您想投诉州政府部门或机构或市、镇或郡政府吗？调查专员可能会为您提供帮助。**

调查专员是一个独立及公正的人士，负责调查公众针对西澳大利亚政府部门、法定机构、地方政府、监狱、学校、技术与继续教育学院、大学、市、镇、郡等公共机构行政工作所提出的投诉。

调查专员的任务是通过以下行动服务于议会和西澳大利亚：

- 解决针对公共机构决策的投诉；以及
- 提高公共行政管理水平。

调查专员通过以下行动帮助各机构提高管理水平：

- 识别问题原因并提出关于改进程序、措施、政策或立法的建议，以便防止类似问题产生；以及
- 鼓励公共部门机构建立自身的内部投诉处理机制。

调查专员服务向所有人免费提供。

### 提出投诉

如果您向调查专员投诉，该投诉必须是关于您与西澳大利亚公共管理机构打交道时，发生在您身上或影响到您个人的事。向调查专员投诉之前，请尽量与有关机构协商解决。如果不确定调查专员是否可以调查您准备投诉的机构，请向我们咨询。

调查专员不能调查如下私人组织和个人，如：

- 银行、商店或技术工人；
- 个人之间的争议(如邻居之间的问题)；或者
- 政府部长、法院和一些其他官员的决定。

调查专员通常不会调查您知道时间超过 12 个月的有关投诉，或者那些可以由法院或仲裁庭复审、或应向法院或仲裁庭上诉的问题。如果我们不能处理您的投诉，我们将解释原因，若有可能，我们帮您联系那些能够提供帮助的机构或个人。调查专员不提供法律意见。

调查专员署只接受书面投诉，并考虑展开调查。您必须向调查专员提供希望投诉问题的详情，包括有关文件或信件。投诉表格可在专员署获得或从网站下载。在某些情况下，您可以授权其他人代表您提出投诉。如果调查专员决定调查您的投诉，那么会联系涉及的机构，以便获取详情。若有必要，您可能需要提供更多细节。

### 联系我们

您可以利用下述联系资料通过邮寄、传真或电邮提出，或者直接交给专员署。如果您需要传译员的帮助，请致电 131 450，联系移民与公民事务部批准的全国翻译及传译服务处 (TIS)，该机构每周 7 天，每天 24 小时向澳大利亚所有个人或组织提供服务。

投诉管理流程

