

**您想投訴州政府部門或機構或市、鎮或郡政府嗎？調查專員可能會為您提供幫助。**

調查專員是一個獨立及公正的人士，負責調查公眾針對西澳大利亞政府部門、法定機構、地方政府、監獄、學校、技術與繼續教育學院、大學、市、鎮、郡等公共機構行政工作所提出的投訴。

調查專員的任務是通過以下行動服務於議會和西澳大利亞：

- 解決針對公共機構決策的投訴；以及
- 提高公共行政管理水準。

調查專員通過以下行動幫助各機構提高管理水準：

- 識別問題原因並提出關於改進程式、措施、政策或立法的建議，以便防止類似問題產生；以及
- 鼓勵公共部門機構建立自身的內部投訴處理機制。

調查專員服務向所有人免費提供。

### 提出投訴

如果您向調查專員投訴，該投訴必須是關於您與西澳大利亞公共管理機構打交道時，發生在您身上或影響到您個人的事。向調查專員投訴之前，請盡量與有關機構協商解決。如果不確定調查專員是否可以調查您準備投訴的機構，請向我們諮詢。

調查專員不能調查如下私人組織和個人，如：

- 銀行、商店或技術工人；
- 個人之間的爭議(如鄰居之間的問題)；或者
- 政府部長、法院和一些其他官員的決定。

調查專員通常不會調查您知道時間超過 12 個月的有關投訴，或者那些可以由法院或仲裁庭復審、或應向法院或仲裁庭上訴的問題。如果我們不能處理您的投訴，我們將解釋原因，若有可能，我們幫您聯絡那些能夠提供幫助的機構或個人。調查專員不提供法律意見。

調查專員署只接受書面投訴，並考慮展開調查。您必須向調查專員提供希望投訴問題的詳情，包括有關文件或信件。投訴表格可在專員署獲得或從網站下載。在某些情況下，您可以授權其他人代表您提出投訴。如果調查專員決定調查您的投訴，那麼會聯絡涉及的機構，以便獲取詳情。若有必要，您可能需要提供更多細節。

### 聯絡我們

您可以利用下述聯絡資料通過郵寄、傳真或電郵提出，或者直接交給專員署。如果您需要傳譯員的幫助，請致電 131 450，聯絡移民與公民事務部批准的全國翻譯及傳譯服務處 (TIS)，該機構每週 7 天，每天 24 小時向澳大利亞所有個人或組織提供服務。

投訴管理流程

