

**您是否對西澳大利亞政府機構、地方政府或大學有不滿且無法得到解決？申訴專員可能會提供協助。我們的服務是免費的。**

申訴專員是一個獨立且公正的人，負責調查和解決公眾對西澳州公共機構的投訴。公共機構包括：

- 西澳州政府機構，包括部門、法定機構和委員會；
- 地方政府，包括城市、鄉鎮和郡；以及
- 大學。

### 申訴專員可以調查什麼？

申訴專員可以調查針對西澳州公共機構的決策與做法的投訴，以查明這些投訴是否合法、公平且合理，這包括對以下公共服務的投訴：

- 衛生
- 交通
- 教育
- 兒童保護
- 住房
- 監獄
- 地方政府
- 高校

### 有什麼申訴專員不可以調查的嗎？

我們無法調查有關以下方面的投訴：

- 個人或私有組織，例如銀行、商店、商人或鄰居；
- 政府大臣、法院和其他一些官員的決定；以及
- 可以由法庭或仲裁庭處理的事項或超過 12 個月的事項（可能會有例外）。

如果我們無法為您提供幫助，我們將竭力安排您與有能力之人聯繫。

申訴專員通過找出問題根源並提出程序、慣例、政策或法規的改良建議防止類似問題發生，從而幫助公共機構改善其行政慣例，造福所有西澳大利亞人。

申訴專員的服務對所有人免費。

### 投訴是保密的嗎？

申訴專員的調查必須遵守管轄法律中嚴格的保密規定。您提供的關於投訴以及您個人的資訊將僅用於評估和調查投訴，或根據法律要求使用。

### 如何投訴？

您可以訪問或致電我們的辦公室討論問題，但您的投訴必須採用書面形式。如果您的投訴很難寫，可以要求我們或其他人幫助您。您需要向我們提供您所投訴問題的詳情以及任何相關文件。可在我們的網站 [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au) 上列印或在線完成投訴表格。您也可以寫信給我們，或透過郵寄或電子郵件的方式提交完整的投訴表，或將其帶到我們的辦公室。

## 我們如何處理您的投訴？

我們將查看您的投訴並決定是否對其進行調查。我們會讓您知道結果。如果我們進行調查，我們會保持中立，並聽取您和公共機構的說法。如果發現確有問題，我們將與您和公共機構討論為您解決問題的方法。我們可能還會建議公共機構對其工作方式做出改變，以避免將來您或其他人有同樣的遭遇。

申訴專員尋求儘快解決申訴，但一些較複雜的申訴可能需要更長的時間。

### 投訴

您對西澳大利亞公共機構有什麼不滿嗎？

首先與公共機構的人交談。

如果您的問題未能解決，  
請諮詢該公共機構的投訴部門。

**如果您的問題仍未解決，請致電申訴專員。**

如果需要，您可以使用翻譯服務或國家轉接服務(National Relay Service)與我們聯繫。

如果我們認為可以提供幫助，我們會請您寫信給我們。  
您可以讓我們或其他人幫忙寫出您的投訴。

我們會查看您的投訴，並告訴您我們可以做什麼。  
有時我們並非最佳人選，但我們會幫您找到能夠幫忙的人。

如果我們可以提供一些幫助，  
我們可能會要求您或您投訴的公共機構提供更多資訊。

我們會讓您知道結果。  
如果發現確有問題，我們將與您和公共機構討論問題的解決。

## 西澳州申訴專員

電話 08 9220 7555 或 免費電話 1800 117 000 (固定電話免費撥打)



口譯員服務 131 450



全國轉接服務 1800 555 660 (請報 08 9220 7555)

電子郵箱 [mail@ombudsman.wa.gov.au](mailto:mail@ombudsman.wa.gov.au) 網址 [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au)

辦公位址 Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

郵政位址 PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831