

## 首先设法与涉事机构一起解决您的问题。

- ✓ 要求与经理对话
- ✓ 清楚地解释问题
- ✓ 记下所有涉事人员的名字
- ✓ 记录日期和回应
- ✓ 要坚持不懈,但也要保持冷静
- ✓ 保留所有文件的副本
- ✓ 查询有关上诉/复核的程序



发电邮给我们:

投诉: [info@bcombudsperson.ca](mailto:info@bcombudsperson.ca)



打电话给我们:

1-800-567-FAIR (3247) 或 250-387-5855



前来我们的办公室

2nd floor - 947 Fort St., Victoria BC



寄信给我们

BC Ombudsperson  
PO Box 9039 Stn Prov Govt, Victoria BC V8W 9A5



[www.bcombudsperson.ca](http://www.bcombudsperson.ca)

@bcombudsperson

### 我们也:

- 根据BC省新订立的检举法,对渎职和报复行为的指控进行调查
- 为公共机构提供公平性咨询和培训

了解更多信息

[www.bcombudsperson.ca](http://www.bcombudsperson.ca)

免费.独立.保密.公平.

[Chinese Simplified]



受到公平对待  
是您的权利。



有投诉?

找我们谈谈。



OMBUDSPERSON  
BRITISH COLUMBIA

“为什么我的  
申请被拒?”

“为什么我不能  
获得应享的福利?”

“为什么我不能  
得到需要的服务?”

“为什么市政府  
不执行附例?”

## OMBUDS-PERSON (申诉专员)

虽然听起来陌生,  
但却是一项重要的服务

我们进行不偏不倚的调查,以确保BC省的省级和地方公共机构公平对待民众,并且遵从法规。当他们不这样做的时候,我们要他们对其所作所为承担责任。

### 我们采用的方法:

我们倾听  
公众的投诉

我们找出  
公平的  
解决办法

我们  
调查问题

我们改善  
服务民众的方式

## 您有权表达意见、受到尊重和得到公平对待

### 受到不公平对待是什么意思?

对很多人来说,受到不公平对待可能有很多意思。以下是一些我们能够处理的投诉:

- 您认为自己有资格获得某项福利或服务,但却遭到拒绝
- 您等候了太长时间才得到您需要的答案
- 您不同意某项决定,或者对方没有恰当地向您解释该项决定
- 还有其他...

### 您可以向我们投诉哪些机构?

BC省大多数省级或地方公共组织其中包括:

- 省政府各厅
- 国营公司(BC省保险公司(ICBC)、BC省水电公司(BC Hydro)等等)
- 学校与大学
- 医院和卫生局
- 地方政府和区域局

### 您不可以向我们投诉哪些机构?

- 私人公司
- 联邦政府
- 警察(联邦或市政)
- 第一民族政府
- 省议会
- 法院

### 您可期待有什么结果?

- 道歉
- 更清楚的解释
- 获得先前被拒绝的福利
- 对决定进行重新评估或做出更改
- 付还费用
- 政策或程序的更改

一宗投诉  
可使许多人受益