



■ 申訴專員的調查取得了什麼成果？

- 療養設施院友的權利法案
- 相關的程序得到改善，減少跨省子女撫養費申請方面的延誤
- 使地方議會的會議對公眾開放的最佳做法
- 更新了的青少年拘留政策，就單獨禁閉定出清晰的限制和期望
- 乘搭公共交通工具的殘疾人士可提出上訴，取得能滿足他們的需要的結果
- 數以百計受水電費單錯誤影響的人士合共獲退款超過 \$100,000
- 某學院的上訴政策更改了之後，某學生得到另一次機會
- 某住宅業主對附例執法有誤提出異議，獲退還費用

某人作出投訴，可以導致許多卑詩省民得以受惠的全面變革。

■ 聯絡申訴專員公署的方法

免費長途電話：1.800.567.3247
 在維多利亞：250.387.5855
 傳真：250.387.0198
 網上：www.bcombudsperson.ca
 郵寄：PO Box 9039 STN PROV GOVT,
 Victoria, BC V8W 9A5 Canada
 親身：Second Floor, 947 Fort Street,
 Victoria, BC Canada



設有超過 150 種語言的電話傳譯服務。

請到 www.bcombudsperson.ca 訂閱電子資訊 (E-News)，在有報告、時事通訊及關於申訴專員各項建議的進展的最新消息時，可接獲電郵通知。

維護全體卑詩省民的利益

獨立及不偏不倚地行事

提供免費及保密的服務

協助找出公平的解決辦法



■ 申訴專員(OMBUDSPERSON)可肩負什麼職務？

申訴專員公署 (Office of the Ombudsperson) 接受有關省級和地方公共機關的項目、服務與常規工作的投訴。

申訴專員公署可進行公正和保密的調查，以確定某公共機構是否以公平和合理的方式對待民眾。申訴專員是本省立法機關的官員，並且獨立於政府和政黨之外。

■ 我們：

- 回應公眾提出的查詢
- 就行政公平方面的問題提供資訊、意見和協助
- 對投訴進行徹底、公正及獨立的調查
- 尋求公平的解決辦法及作出建議以改善行政常規
- 監察對繼續存在或經常性的行政不公平事件的投訴，這些事件可能需要採取全面行動來處理
- 為省議會和卑詩省民提供報告，使公眾注意到不公平的行政常規
- 廣泛地監督公共機構的行政措施，以提高透明度和問責性

■ 我們可調查哪些機構？

- 省政府各個廳
- 本省的局和委員會 (例如卑詩工作安全局 (WorkSafe BC))
- 本省的公營公司 (例如卑詩水電公司 (BC Hydro))
- 城鎮政府、區域局、島嶼信託局 (Islands Trust)
- 學校、學校局、學院、大學
- 醫院、衛生局
- 各個退休金董事會
- 專業監管機構 (例如律師會 (Law Society)、內外科醫生學會 (College of Physicians and Surgeons))

■ 我們不可調查哪些機構？

- 聯邦政府部門或機關
- 私人公司
- 法院
- 警方

“貴公署讓好像我這樣的人有表達意見的權利，不為官僚作風所阻。”

■ 我應在何時作出投訴？

在向申訴專員公署求助之前，您應先設法直接與有關公共機構交涉，以解決您的投訴。假如您未能解決問題，而您又認為自己受到該公共機構不公平對待，那麼申訴專員可幫忙。

■ 當您對某公共機構有意見時，要：

- 取得和您打交道的人員的姓名
- 查問對方怎樣和因何採取某項行動或作出某項決定
- 記錄您得到的回應，包括相關的日期
- 找出是否可進行覆核或上訴，可能的話應採取此途徑
- 保留所有相關的文件、信函和其他通訊

■ 申訴專員的調查得出的結果包括：

- 重新聆訊或再評估
- 獲得某項福利
- 道歉
- 付還費用
- 政策或程序得到改善
- 更清楚解釋有關決定

250.387.5855
省會地區

1.800.567.3247
免費長途電話



The Office of the

ombudsperson

B.C.'s Independent Voice For Fairness