

Cantonese



想要投訴公
共機構嗎？

- 您與投訴專員



關於我和我帶領的小組

我是威爾斯公共服務投訴專員 Peter Tyndall，針對與威爾斯公共服務相關的各項投訴，我擁有法律授予的調查權。我不屬於任何政府機構，完全獨立作業。

我在小組成員的協助之下仔細調查投訴的內容，我們提供公正無私的服務，而且完全免費。

我們的職責

若您因為遭受不公平對待而提出投訴，或因機構的疏失而獲得品質欠佳的服務並提出投訴時，我們就會深入調查您所投訴的內容。我們可以調查針對威爾斯絕大部分的公共機構投出的投訴，包括：

- 地方政府（包括社區議會）
- 健康委員會與 NHS 信託聯盟
- 威爾斯議會政府及其贊助機構
- 住房機構。

也就是說，我們可以調查針對廣泛的服務範圍提出的投訴，例如：

- 醫院與家庭醫師（GP）服務
- 議會與社會住房
- 土地規劃與城市規劃
- 社會福利。

我們也會針對議員（包括社區議員）違反地方政府行為守則的投訴進行調查。我們另外製作了一份資訊傳單，針對您想要提出此類投訴時的程序提出一些建議。

您必須瞭解的資訊

有時候我們會收到不屬於本團隊調查範圍的投訴。但投訴者得知我們無法調查該投訴時，通常會不太高興。為了避免讓您失望，請您儘可能自行判斷本團隊是否有權調查您的投訴。具體而言，投訴前請先詢問自己下列問題：

- **我是否已經向此公共機構本身提出投訴？**

我們通常會希望您先向該公共機構投訴，給他們一個回應投訴的機會。但若您的投訴非常緊急則不在此限，例如您的安全可能遭到立即性的危害時。

若您已經提出投訴，但認為該機構的處理時間過長（我們認為12週以內提交最終回覆給您都算合理），那麼您就可以向我們投訴。若您對該機構的回覆不滿意，也可以向我們投訴。

若您不確定該如何向公共機構投訴，請致電給我們的「投訴諮詢小組」，我們會盡力提供協助，電話是：0845 601 0987。

- **我應該向投訴專員辦公室提出投訴嗎？**

我已經在傳單中載明我們有權調查的機構類型，但網路上提供了更詳盡的資訊，請瀏覽我們的網站：

www.ombudsman-wales.org.uk

也請您注意：若您擁有法定上訴權或提出訴訟的權力，除非特殊處境使您無法提出上訴或訴訟，否則我們不會調查您的投訴。

- **我投訴的事件究竟是否屬於法律允許投訴專員調查的範圍？**

例如：

- › 您可能不同意公共機構的決定，但若該機構有權做決定並以恰當方式得出決定，那麼我們就無法調查您的投訴
- › 雖然我們可以調查針對招募或派任程序提出的相關投訴，但無法調查其他的人事相關事項，例如薪資或懲戒
- › 針對教育相關事宜而言，我們無法調查與學校及學院內部教學、課程、實施、紀律或管理相關的投訴
- › 我們無法調查住房機構既定的房租及服務費用層級相關的投訴。

▪ 我有沒有在合理的時間內提出投訴？

要調查發生年代久遠的事情極為困難。因此，我們通常希望您在問題出現後 12 個月內，向我們提出投訴。但是，若您已經耗費時間直接向相關機構投訴，我們也會酌情予以考量。

如何向投訴專員提出投訴 - 請與我們的投訴諮詢小組聯絡

若您不確定特定事項是否屬於可向投訴專員投訴之範圍，請致電「投訴諮詢小組」，電話是 **0845 601 0987**，他們會竭誠提供協助。即使您非常確定投訴案件屬於投訴專員有權調查的範圍，亦不妨先致電「投訴諮詢小組」討論您的問題、我們的角色以及作業的方式，這樣做通常更能確保您的權益。

若您的投訴對象是我們無權調查的組織，我們會瞭解您是否可以向其他投訴處理單位提出投訴，並在可能的範圍內，將您的投訴詳情轉交給該單位。

若您的投訴屬於我們的調查職權範圍，接下來，我們會請您填寫一份投訴表。表單中會請您提供個人詳細資訊、說明投訴的前因後果，以及您認為公共機構該怎麼做才能符合您的期望。我們也可以在您一開始致電給我們時，代您填寫投訴表。

您也可以造訪我們的網站，直接在線上提交投訴，網址是：
www.ombudsman-wales.org.uk。

收到您的投訴後，我們會怎麼做

若詳細調查您的投訴案件後，我們認為已無繼續調查之必要，我們會向您說明原因。

若您的投訴案件屬於我們的調查職權範圍內，且我們認為公共機構確有疏失，我們會衡量是否有可能以非正式的方式排解此案件。

若我們無法以非正式方式排解此案件，尤其是該公共機構顯然有重大疏失時，我們就會展開正式調查。正式調查過程中，我們會聽取您與公共機構雙方對案件的說法。若您的投訴牽涉到專業領域的問題，我們可能會向獨立專業人士尋求諮詢，以協助我們考量整體情況。收集並取得所有可用證據之後，我們會權衡事實，並做出客觀的決定。

我們可能會判定公共機構以公平方式對待您，也就是說，您在特定情況下並未獲得不合理的待遇。若是如此，我們會向您說明做出此決定的原因。

若我們判定公共機構確有疏失，且您因此受到不當對待，我們會針對公共機構的後續彌補做法提出建議。

為民眾索取賠償不屬我們的職責範圍。我們的目標是讓您獲得公共機構公平及恰當的對待。包括建議公共機構提供慰問金，或彌補您遭受的損失，或確保您收到應得的款項。但一般而言，我們認為道歉就已經足夠。若有必要，我們會要求該機構採取各項步驟改善其系統，避免其他人遭受相同的待遇。

有時候，調查需要數月才能完成。然而，在調查投訴的過程中，我們會與您定期保持聯絡，讓您掌握調查的進度。

若需要投訴協助，該怎麼做

投訴專員調查投訴時必須保持中立態度。因此，在您向我們投訴時，我們無法表現得站在您那一邊。如果您需要提出投訴的協助，或在投訴過程中需要協助，有許多志工團體可以提供您所需的支援。例如社區保健委員會、市民諮詢局及慈善組織 Shelter Cymru。如果您不知道該找誰協助，請撥打 0845 601 0987 致電「投訴諮詢小組」，他們通常可以建議您合適的協助單位。

與我們溝通

我們知道每個人喜歡的溝通方式都不一樣。例如，有些人比較喜歡透過電話溝通，但不喜歡寫信，有些人則喜歡我們以錄音帶或光碟等不同的形式提供資訊。也有一些人有不同的語言使用偏好（此傳單提供阿拉伯語、孟加拉語、粵語、法語、印度語、波蘭語、索馬利語版本）。請告訴我們您的需求，我們會盡力讓您滿意。

我們的聯絡方式

電話 0845 601 0987

電子郵件 ask@ombudsman-wales.org.uk

請造訪網站 www.ombudsman-wales.org.uk

將信函寄送至 Public Services Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

