

**您是否对西澳大利亚州政府机构，地方政府或大学有抱怨，却无法解决？申诉专员也许能提供协助。我们的服务是免费的。**

申诉专员是一个独立而公正的人，负责调查和解决公众对西澳公共机构的投诉。公共机构包括：

- 西澳州政府机构，包括部门，法定机构和理事会；
- 地方政府，包括市，镇和郡；以及
- 大学。

### 申诉专员可以调查什么？

申诉专员可以调查和西澳公共机构的决策与做法相关的投诉，以查明这些投诉是否合法，公平和合理。其中包括对公共服务的投诉，例如：

- 健康
- 教育
- 住房
- 地方政府
- 交通
- 儿童保护
- 监狱
- 大学

### 有什么是申诉专员不能调查的吗？

我们无法调查有关以下方面的投诉：

- 个人或私人组织，例如银行，商店，手艺人或邻居；
- 政府部长，法院和其他一些官员的决定；或者
- 可以由法院或仲裁庭处理的事项或超过 12 个月的事项（某些情况例外）。

如果我们无法为您提供帮助，我们将尝试使您与能够帮助的人联系。

申诉专员通过确定问题的原因并提出程序，实践，政策或法规上的变更建议，以防止类似问题的发生，从而帮助公共机构改善其行政管理实践，造福所有西澳大利亚人。

申诉专员的服务对所有人免费。

### 您的投诉是否保密？

申诉专员的调查受限于我们的监管法规中严格的保密规定。您提供的有关投诉和您自己的信息将仅用于评估和调查投诉，或根据法律要求使用。

### 如何投诉？

您可以访问或致电我们的办公室来讨论问题。您的投诉必须采用书面形式。如果很难书写您的投诉，您可以要求我们或其他人帮助您。您需要向我们提供您要投诉的问题的详细信息以及任何相关文件。可以在我们的网站 [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au) 上打印或在线填写投诉表格。您也可以写信给我们，或通过邮寄或电子邮件的形式提交完整的投诉表，或将其带到我们的办公室。

## 我们如何处理您的投诉？

我们将查看您的投诉并决定是否进行调查。我们会让您知晓结果。如果我们进行调查，我们不会偏袒任何一方，并且会聆听您和公共机构的意见。如果发现有问题，我们将与您和公共机构对话，商量为您解决问题的方法。我们可能还会建议公共机构对其工作方式进行整改，以防止同样的事情再发生在您或其他人身上。

尽管申诉专员希望尽快解决申诉，但一些较复杂的申诉可能需要更长的时间。

## 提出投诉

您对西澳公共机构有意见吗？

先找该公共机构的人进行反映。

如果您的问题得不到解决，  
去该公共机构的投诉部门反映。

**如果您的问题仍得不到解决，致电申诉专员。**

如果需要，您可以使用口译员服务或全国转接服务与我们联系。

如果我们觉得能够帮到您，我们可能需要您写信给我们。  
您可以要求我们或其他人帮助写下您的投诉。

我们会审查您的投诉并告知您我们能够做些什么  
有时我们并不适合来帮助，但是我们会帮助您找到可以帮助的人。

如果我们能够介入的话，  
我们可能会要求您或您所投诉的公共机构提供更多信息。

我们会告知您结果。  
如果我们发现确有问题，我们将与您和公共机构讨论修复该问题。

## Ombudsman Western Australia 西澳申诉专员

致电 08 9220 7555 或 免费电话



口译员 131 450



全国转接服务请报 08 9220 7555

TTY 133 677 仅限语音 (讲与听) 1300 555 727 短信转接请致信 0423 677 767

电子邮箱 [mail@ombudsman.wa.gov.au](mailto:mail@ombudsman.wa.gov.au) 网址 [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au)

办公地址 Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

邮政地址 PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831