



## 投诉政府机构

### 您是否受到过以下机构的不公平对待？

- 政府机构
- 市、地区或大区议会
- 地区医管局
- 高等学府
- 学校董事会

申诉专员也许能够帮助您。

### 申诉专员能够为您做什么？

**申诉专员调查由中央和地方政府机构的行为和决定引起的投诉，并有广泛的权力来要求他们为其行为负责。**

申诉专员是一个独立的调查员，会认真、公正地考虑您的投诉。

我们考虑是否当事机构的行为或决定不合理，不公平或不正确。如果我们认为是这样的，我们会这样说，而且可能建议一个解决方案。

申诉专员可以调查针对以下机构的投诉：

- 政府机构，包括负责福利发放、住房、医疗、移民、护照、事故赔偿、教育、税收和儿童抚养的机构。
- 地方政府机构，包括负责道路、污水排放、扰民与动物管理、规划、批准并实施建筑许可或资源使用许可的机构。

申诉专员不能够调查针对私人或私有公司、私立培训机构、律师、议员的投诉，以及针对议会全体议员、法庭或仲裁庭所做决定的投诉。

我们不能调查针对警察、或政府部长的投诉，涉及索取官方信息的投诉除外。

我们也不能提供法律咨询、做出赔偿裁定或担当您的发言人或代理人。

---

## 投诉程序

### 您应该首先做什么？

在向申诉专员投诉之前，最好的办法总是先尝试与相关政府机构解决投诉问题。很多机构都有处理投诉的程序。如无此程序，给机构负责人写信。

除非您首先尝试过这样做，否则申诉专员可能会决定不予调查。

### 如何投诉

您可以通过信件、传真、电子邮件或使用我们网站上的网上联系表向申诉专员投诉。联系方式和链接见本页背面。如果需要帮助，请给我们办公室打电话。

### 对于投诉的一点建议

不要拖延。我们可能难以调查发生在12个月以前的投诉事项。

描述您要投诉的决定或行为，说明您认为不公平的原因。

清晰、简洁。抓住属于投诉重点的主要事实，不要有过多细节，除非真正有必要。

提供您已尝试与相关机构解决投诉问题的证明信件和文件。

告诉我们您希望得到什么结果。

---

## 您投诉之后会怎么样？

### 我们将通知您我们已经收到了投诉，在处理投诉的过程中我们将向您通报进展情况。

当我们收到您的投诉之后，申诉专员将首先决定能否对该投诉进行调查。如果不能，我们会说明原因，并可能向您介绍其他选择或其他机构。

通过向当事机构做非正式询问，我们能够解决很多投诉。如果我们能够用这种办法来处理，通常就不需要展开正式调查了。

如果您的投诉进入调查程序，申诉专员将查询所有必要的相关信息以便对投诉事项进行考虑。

调查结束时，申诉专员将针对当事机构是否行事不合理或不公正形成一个意见。如果申诉专员认为该机构并无不合理或不公正的行为，您将有机会发表意见。

如有必要，申诉专员可能会建议一个解决办法。

---

## 联系申诉专员

**免费电话 : 0800 802 602**

**[www.ombudsman.parliament.nz](http://www.ombudsman.parliament.nz)**

**电子邮件 :**

[info@ombudsman.parliament.nz](mailto:info@ombudsman.parliament.nz)

**邮寄地址 :**

PO Box 10152, Wellington 6143

**传真 :**

(04) 471 2254

**办公室咨询 :**

周一至周五上午**8:30**到下午**5:00**

**惠灵顿**

Level 14, 70 The Terrace, Wellington 6143

**奥克兰**

Level 10, 55-65 Shortland Street, Auckland 1010

**基督城**

545 Wairakei Road, Harewood, Christchurch 8053