



■ 申诉专员的调查取得了什么成果？

- 疗养设施院友的权利法案
- 相关的程序得到改善，减少跨省子女抚养费申请方面的延误
- 制定了最佳做法，使地方委员会会议对公众开放
- 更新了青少年拘留政策，对隔离拘禁设定了清晰的限制和要求
- 乘搭公共交通工具的残疾人士可提出上诉，取得能满足他们的需要的结果
- 使数百位收到错误水电煤气费账单的人士共收到退款超过\$100,000
- 某学院的上诉政策更改了之后，使一位学生获得了另一次机会
- 某住宅业主对附例执法有误提出异议，获退还费用

一个人的投诉可带来全面变革，惠及许多不列颠哥伦比亚省民。

■ 联系申诉专员公署的方式

免费长途电话：1.800.567.3247
 在维多利亚：250.387.5855
 传真：250.387.0198
 网站：www.bcombudsperson.ca
 邮政地址：PO Box 9039 STN PROV GOVT,
 Victoria, BC V8W 9A5 Canada
 亲自上访：Second Floor, 947 Fort Street,
 Victoria, BC Canada



可提供150多种语言的电话翻译服务。

请访问www.bcombudsperson.ca订阅电子信息 (E-News)，可收到电邮通知，以了解有关报告、时事通讯及关于申诉专员各项建议的进展的最新消息。

维护全体不列颠
哥伦比亚省民的利益

独立行事，
不偏不倚

提供免费
及保密的服务

协助找出
公平的解决方案



■ 申诉专员(OMBUDSPERSON) 可肩负什么职务?

本公署接受公众对省级和地方公营机构的项目、服务与常规所提出的查询和投诉。

申诉专员公署可进行公正和保密的调查，以确定公营机构是否以公平和合理的方式对待所服务的民众。申诉专员是省立法机关的官员，并且独立于政府和政党之外。

■ 我们:

- 响应公众提出的查询
- 就行政公平方面的问题提供信息、意见和协助
- 对投诉进行彻底、公正及独立的调查
- 寻求公平的解决办法及作出建议以改善行政常规
- 监察对继续存在或经常性的行政不公平事件的投诉，这些事件可能需要采取全面行动来处理
- 为省议会和 BC 省省民提供报告，使公众注意到不公平的行政常规
- 广泛地监督公共机构的行政措施，以提高透明度和问责性

■ 我们可调查哪些机构?

- 省政府各个厅
- 本省的局和委员会 (例如 BC 省工作安全局 (WorkSafe BC))
- 本省的公营公司 (例如 BC 省水电公司 (BC Hydro))
- 城镇政府、区域局、岛屿信托局 (Islands Trust)
- 学校、学校局、学院、大学
- 医院、卫生局
- 各个退休金董事会
- 专业监管机构 (例如律师会 (Law Society)、内外科医生学会 (College of Physicians and Surgeons))

■ 我们不可调查哪些机构?

- 联邦政府部门或机关
- 私人公司
- 法院
- 警方

“贵公署让像我这样的人有表达意见的权利，不为官僚作风所阻。”

■ 我应在何时作出投诉?

在向申诉专员公署求助之前，您应先设法直接与有关公共机构交涉，以解决您的投诉。如果未能解决问题，而您又认为自己受到该公共机构不公平对待，那么申诉专员可以帮助您。

■ 当您对某公共机构有意见时，您应该:

- 取得和您打交道的人员的姓名
- 查问对方怎样和因何采取某项行动或作出某项决定
- 记录您得到的回应，包括相关的日期
- 找出是否可进行复核或上诉，可能的话应采用该程序
- 保留所有相关的文件、信函和其他沟通信息

■ 可能得到的结果:

- 重新聆讯或再评估
- 获得某项福利
- 道歉
- 偿还费用
- 政策或程序得到改善
- 得到有关决定更清楚的解释

250.387.5855
省会地区

1.800.567.3247
免费长途电话



The Office of the

ombudsperson

B.C.'s Independent Voice For Fairness