

## 西澳州政府

### 對政府的服務提出投訴

#### 原則聲明

你有權利：  
在不滿意政府部門提供的服務或產品時提出投訴；  
得到有關部門對你的投訴認真對待；  
受到禮貌和尊重的對待。

一個良好的投訴管理制度能為有關服務提供寶貴的反饋意見，以利改進。所有的州政府部門均須按要求設立投訴管理制度。

#### 公平

對投訴的處理必須公平，即：  
與投訴相關的雙方有權讓有關部門瞭解和考慮他們各自的意見；  
被投訴者須知道有關投訴的全部內容並且有機會作解釋；  
必須對有關投訴的所有資料予以考慮；  
裁決者須公平、不偏不倚。

#### 協助

若需要，有關部門可協助你提出投訴。這包括協助填寫表格或安排能講你的語言的合資格翻譯員。

#### 及時

政府部門對投訴的處理有時間規限。在提出投訴時，有關部門應告訴你處理該投訴需要多長時間，有何時間規限。

#### 如何提出投訴

到你認為不滿意的州政府部門，向他們作出投訴。

你可書面投訴，用郵遞、發傳真或電子郵件寄出，也可致電或當面投訴。

寄出的信函須留存副本，請記住，信函副本可能給予被你投訴的人士。

記下與你談話者的姓名和談話的日期，以及他們所同意的事項。

如果認為有關部門對你的投訴的首次處理欠妥當，可要求由高一級的辦事人員或主任處理。

你若仍不滿意，可提出進一步投訴，要求由覆審部門處理。

## 你提出投訴時：

應禮貌和尊重地對待所有工作人員；

應完整準確地解釋與投訴有關的情況；

應盡速及盡可能詳細地向有關部門提供與投訴有關的資料；

按時出席為解決投訴而進行的會面和會議，若不能出席，應告訴相關人士；

除致電或當面投訴外，有關部門可要求你作出書面投訴。若需幫助，請向有關部門提出。

## 提出進一步投訴

若不滿意政府部門對你的投訴的處理，可由其他部門進一步調查你的投訴。

這些部門對投訴進行的調查有別於被投訴部門內的任何覆審或上訴程序。

以下是處理進一步投訴的一些覆審機構：

州調查專員

( State Ombudsman )

電話：9220 7555

鄉村致電者：1800 117 000

[www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au)

公平機會委員會

( Equal Opportunity Commission )

電話：9216 3900

鄉村致電者：1800 198 149

[www.equalopportunity.wa.gov.au](http://www.equalopportunity.wa.gov.au)

醫療保健覆審辦公室

( Office of Health Review )

電話：9323 0600

鄉村致電者：1800 813 583

[www.healthreview.wa.gov.au](http://www.healthreview.wa.gov.au)

有關政府部門的聯繫資料，請瀏覽以下網站：

[www.complaints.wa.gov.au](http://www.complaints.wa.gov.au)

或聯繫以下機構取得進一步協助：

北區移民資源中心  
( Northern Suburbs Migrant Resource Centre )  
Unit 1, 14 Chesterfield Road, Mirrabooka  
電話：9345 5755

都市南區移民資源中心  
( South Metropolitan Migrant Resource Centre )  
243 High Street, Fremantle  
電話：9335 9588

天主教移民中心  
( Catholic Migrant Centre )  
25 Victoria Square, Perth  
電話：9221 1727

西澳多元文化服務中心  
( Multicultural Services Centre of Western Australia Inc. )  
20 View Street, North Perth  
電話：9328 2699

本資料有其他形式的版本