

Chinese  
Traditional

向申訴專員投訴



COMMONWEALTH  
**OMBUDSMAN**

# 聯邦申訴專員調查針對澳洲政府機關以及指定私營部門機構的行政行為的投訴。

## 申訴專員可以怎樣幫助您

如果您認為您受到不公平的對待，可以向申訴專員署投訴。

我們調查的投訴類別包括：

- > **機構** — 負責提供福利及兒童撫養津貼、聯邦衛生及交通服務等服務事項。
- > **服務** — 由大多數私營承包公司為澳洲政府提供的服務。
- > **資訊自由 (FOI)** — 包括延遲處理 FOI 的要求。
- > **澳洲聯邦警察 (AFP)** — AFP 人員的行為，以及 AFP 的政策、營運、流程等。
- > **郵政業** — 在郵政業申訴專員 (PIO) 計劃登記的澳洲郵政及私營郵政機構。
- > **私人健康保險** — 保健基金成員、保健基金、私營醫院或醫生。投訴必須是有關健康保險的安排。
- > **海外學生** — 海外學生 (包括未來、現行或前海外學生) 和澳洲的私立學校、學院和大學之間的問題。
- > **澳洲首都領地 (ACT)** — ACT 政府的行政行為。

## 怎樣投訴

首先聯絡相關機構的投訴處理部門，嘗試解決問題。如果您不滿意機構的回應，請聯絡我們。

## 您向我們作出投訴時會怎樣？

我們會盡快詳細考慮您的投訴。我們可能會向您索取更多的資料，例如信件或其他文件，或要求您以書面提出投訴。





## 聯絡我們

### 電話

星期一至星期五上午9時至下午5時（澳洲東部夏令時間）致電 **1300 362 072**。

### 在線

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

### 信函

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

## 協助您提出投訴的服務

如果您不說英語，我們可以透過翻譯及傳譯服務處 (TIS)，電話 **131 450** 為您提供協助。如果您有聽力、視力或語言障礙，國家中繼服務提供 TTY 服務，電話 **133 677**。

## 申訴專員的服務是免費的