

摘 要

一、考察目的：澳洲之監察使制度與我國差異極大，惟其實務運作有諸多可供借鏡之處，藉此次考察活動，提出未來策進監察效能之建議，以供參採。

二、考察過程：參訪澳洲聯邦及新南威爾斯州監察使辦公室，以充分交換兩國監察實務運作經驗與意見，另亦參訪新南威爾斯州議會，以瞭解其監察使與議會之互動情形。

三、考察心得與建議：

澳洲聯邦監察使辦公室以保障人權為優先，使用了 34 種不同的語文版本類別詳細說明民眾如何申訴的方法，提供新移民與外籍人士得以傾訴冤屈之機會；設有類似「陳訴人身分要求保密」的「保護舉報 (Protected disclosure)」申訴案件處理制度；且其業務和組織架構逐年調整，以適應不斷變化的公共事務，號稱監察使成立 30 年來，已有 30 項重大改變；並規定人民在向監察使投訴之前，應當首先自行爭取和相關的部門共同解決其所欲投訴的問題。

因此建請我國監察院增加其簡介資料及民眾陳情受理文件語文版本、強化其國際事務小組之職能、研議引進「保護舉報 (Protected disclosure)」申訴案件處理制度、增設該院網頁文件之下載計數器，俾量化排序造訪人氣指數、善用網站加強宣導公務員法紀教育與廉政倫理規範。

目 錄

摘要	2
壹、 前言	4
一、 考察動機與目的	4
二、 考察計畫	5
三、 考察行程安排	5
貳、 澳洲之監察使制度	6
一、 澳洲監察制度歷史演進	6
二、 澳洲監察機關簡介	8
三、 澳洲監察機關職權	12
參、 考察心得	19
肆、 建議事項	20
附錄	21
一、 赴澳洲考察行程表	21
二、 澳洲國情及政府體制介紹	22
三、 澳洲聯邦監察使辦公室申訴語文版本網頁	25
四、 新南威爾斯州監察使辦公室申訴語文版本網頁	26
五、 考察行程留影	27

壹、前言

一、考察動機與目的

由於澳洲的監察使分散於 8 個不同轄區，互不隸屬，各自成立辦公室獨立運作，並均為國際監察組織（International Ombudsman Institute, IOI）¹之成員，亦即該國在 IOI 裡擁有 8 票的投票權；反觀我國監察院（下稱本院），雖有 29 位監察委員，但在 IOI 中卻僅享有 1 票的投票權²。因此，這種監察使分散設置的制度，頗值得參考借鏡。

其次，澳洲監察使的職權範圍，除政府機關外，亦包括非政府組織（non-government agencies），反觀國內，監察委員職權行使的範圍，僅限於政府機關與公務人員，究竟澳洲監察使職權可觸及非政府組織的歷史因素為何？其運作方式與成效等等，均有加以探究之必要。

因為對澳洲監察使制度分散設計與監督對象擴及非政府組織之特色盼能深入瞭解，加上其為英語系國家，語文溝通較為方便，且邇來該國相關監察使法規增修頗多、各地方監察使組織架構更迭頻仍，業務推展快速，爰選定考察該國。

本出國考察計畫之參訪機關選擇位於首都坎培拉的澳洲聯邦監察使辦公室，及位於雪梨市的新南威爾斯州監察使辦公室。係因位於坎培拉的聯邦監察使，是澳洲唯一的聯邦監察使，處理的是聯邦事務，與州/領地監察使均不同³，具有指標性意義；而選定新南威爾斯州監察使則是因該州人口眾多，其與國際互動較為活躍，績效也較良好，在州/領地監察使中，較具代表性之故。

吾等希望藉由此次的參訪、會面、晤談、討論等考察活動，再參酌專案蒐集之相關網站資料，企圖描繪出澳洲監察使制度的全貌，並客觀比較兩國監察制度之差異所在，以他山之石足供借鑑之態度，虛心探討歸納出具體可行建議事項，俾可提供政府參考採行。

¹ 國際監察組織（IOI）成立於 1978 年，屬一非政府組織（NGO），總部設於加拿大愛德蒙頓。成為 IOI 會員的條件有二：獨立行使監察職權、直接受理人民陳情。截至 2007 年止，共有 132 個國家及地區加入成為會員。

² 本院於 1994 年以「中華民國監察院（Control Yuan of R.O.C.）」名義加入國際監察組織，成為具投票權之正式會員。

³ 用中央與地方分權的概念來看，可以理解成聯邦監察使處理「中央」事務，州及領地監察使處理「地方」事務，然須注意的是，在澳大利亞，聯邦政府與州/領地政府並無隸屬關係，聯邦監察使與州/領地監察使亦同，這與我國中央與地方有隸屬關係的分權制度不同。

二、考察計畫

在考察人選方面，經監察院 97 年度職員出國考察人選評選專案小組第 2 次會議決議，以 97 年 5 月 27 日以 (97) 秘台人字第 0971600335 號函，指派陳調查官金記、陳調查員燕卿等 2 人，赴澳洲考察。

考察日期自 97 年 6 月 8 日至 14 日 (計 7 天)，參訪機關除原訂之澳洲聯邦監察使辦公室 (位於首都坎培拉) 及新南威爾斯州監察使辦公室 (位於雪梨) 外，另增加參訪新南威爾斯州議會 (The New South Wales Parliament)，以瞭解其監察使辦公室與議會之互動情形。以及拜會我駐外單位—駐雪梨台北經濟文化辦事處 (Taipei Economic and Cultural Office Sydney, Australia) 及駐澳洲代表處 (Taipei Economic and Cultural Office in Australia)。

而考察項目為：

1. 澳洲監察制度的法規、功能與組織 (The regulations, functions and organizations of the Australian Federal and State Supervision System)；
2. 澳洲監察制度的任務、角色、審查與程序 (The mission, role, jurisdictions and procedures of the Australian Supervision System)；
3. 澳洲監察使辦公室與聯邦/州政府、司法機構、人民及議會之互動關係 (The interaction with federal and local governments, judicial agencies, the people and Australian Parliament)；
4. 澳洲監察使辦公室處理申訴之機制以及個案追蹤情形 (The mechanism of handling petitions and case follow-up)；
5. 其他與澳洲監察制度相關之資訊 (Other information in connection with the Australian Supervision System)。

三、考察行程安排

由於監察院監察調查處林調查官明輝獲得行政院人事行政局「97 年度出國專題研究」之補助，於 97 年 5 月中旬前往澳洲進行 4 個月的監察制度專題研究，為避免澳洲方面及我駐澳、駐雪梨代表處人員重複接待本院考察人員，在與林調查官明輝確認可會同參訪後，隨即聯繫澳洲聯邦監察使 Professor John McMillan 及新南威爾斯州監察使 Mr. Bruce Barbour，該兩位監察使並分別指派 Ms. Emma、Ms. Elizabeth (澳洲聯邦監察使辦公室)，及 Ms. Lisa (新南威爾斯州監察使辦公室) 協助安排。

另為使考察行程順利、圓滿，亦函請我駐雪梨台北經濟文化辦事處及駐澳洲代表處人員安排、陪同，由於事前聯繫得宜，使得本次考察經過均能依據原訂行程進行，有關 97 年度監察院職員赴澳洲考察行程表詳如附錄一。

貳、澳洲之監察使制度

澳洲政府是威斯敏斯特（Westminster，或稱聯邦）系統的典型，總理和其閣員（大臣）均為議會的成員，依據法律提供各項服務給大眾，並仔細審查各項施政作為，有關澳洲之政府體制介紹詳如附錄二。

澳洲監察制度存在的價值與可貴之處就在於，澳洲實施民主政治，民主的真諦即：在沒有阻礙及不會受到威脅的情況下，人民可以向獨立監察使申訴政府機關的作為，並依申訴的本質獲得解決或改善。這可確保政府機關都是可責信的（accountable），也支持了政府改善施政措施的可能。

澳洲監察制度與澳洲聯邦政府系統一致，在聯邦有聯邦監察使，在州/領地亦有獨立的監察使，共計 8 位監察使，受理人民陳情。

一、澳洲監察制度歷史演進

（一）監察使制度的歷史演進

監察使的概念剛剛在斯堪地那維亞半島萌芽的時候，是指正式的、通常由政府或國會任命的、透過調查和提出報告等方式來保障大眾利益的官員。承襲 1809 年瑞典司法監察使的傳統，監察使的現代意義仍是在維護人民的權利，監察使最早是設在行政部門下，是一個掌管監察（supervisory）百官的獨立分支單位。

或許有人會問：為什麼是「ombudsman」？而非「ombudswoman」？其實，「ombudsman」這個字沒有性別意涵，它是古老的斯堪地那維亞（Old Norse）的語言，最初的寫法是「umbuds man」，是指「人民的代表（representative of the people）」的意思，「umbuds man」這個字的使用，最早被發現是在 1552 年，然而，斯堪地那維亞半島各國卻都有不同的寫法，冰島是「umboðsmaður」、丹麥是「ombudsmand」、挪威是「ombudsman」。

紐西蘭則為英語系國家中第一個有監察使的國家（1962 年成立），較英國（the United Kingdom）早 5 年成立（1967 年成立）。在澳洲，第一位監察使是西澳洲監察使，於 1971 年被任命，聯邦監察使辦公室則是在 1976 年成立，並在 1977 年 6 月開始運作。監察使能調查百官、解決政府與民眾的爭端，這樣的概念已廣為世界各國所接受，儼然已成為民主社會最基本的責任機制。

（二）澳洲監察制度的歷史演進

澳洲監察制度的歷史演進約可從三個方向來看：

1、1960 年代及 1970 年代澳州行政法

1960、1970 年代，澳洲政府的施政逐漸影響人民，但卻沒有適當的方法進行行政法（administrative law）的改革，以改善新的施政作為所產生的問題，人民也沒有實際可行的方法來檢驗行政過程或決策，唯一的方法只能尋法律途徑——雖然法律途徑僵化且隱含技術性被否決的危機。

1962 年，紐西蘭國會通過「國會委員長（監察使）法（Parliamentary Commissioner (Ombudsman) Act)」，是澳洲監察使發展的重要關鍵。3 年後，當時任職於新南威爾斯高等法院的法官 Else-Mitchell 在雪梨舉行的第三屆聯邦與國協法律會議上發表「1965 年司法法庭之職權（The Place of the Administrative Tribunal in 1965）」論文，激勵澳洲行政法的改革，也是促成澳洲監察使發展的重要關鍵。

2、1968 年及 1973 年間聯邦政府三個委員會

1968 年及 1973 年間，聯邦政府成立三個委員會（科爾委員會 The Kerr Committee, 布萊德委員會 The Bland Committee, 艾利考特委員會 The Ellicott Committee）以審查澳洲政府的行政決策。

1968 年 10 月 29 日，政府成立聯邦行政評議委員會（Commonwealth Administrative Review Committee），又稱為科爾委員會（The Kerr Committee），這是以當時的聯邦產業法庭（Commonwealth Industrial Court）的主席 John Kerr 命名。1971 年 10 月 14 日，科爾委員會發表一篇報告，提出了五點建議，其中，第一點建議即與監察使制度的建立有關。科爾委員會認為，政府應設置一般陳情法律顧問（general counsel for grievances，即監察使），且應設置在行政審查（administrative review）而非國會執行（parliamentary executive）下，而且，一般陳情法律顧問應與上訴法院及其他審查機構相結合。

繼科爾委員會報告之後，政府又另外指派兩個委員會（布萊德委員會及艾利考特委員會）進一步檢視澳洲的行政法。1973 年 1 月 19 日，布萊德委員會提出報告建議成立監察使辦公室。1973 年 5 月 29 日，艾利考特委員會也在報告中建議政府應接受科爾委員會的提案（政府應指派一般陳情法律顧問或監察使）。

事實上，這三個委員會都知道，對民眾而言，既有的行政救濟途徑，都是相當複雜、昂貴，且難以接近的。

1976 年 6 月，艾利考特在對眾議院發表第二次關於監察使法議案的看法時表示，這次新立法最重要的部分，就是當民眾不滿政府的作為時，可以有合理的陳情管道，且有公正的調查員進行調查。他並指出，監察使的優勢就在於其調查的獨立與公正性。

受到這三個委員會報告的影響，聯邦議會通過了三項重要的立法，即：1976 年的監察使法（Ombudsman Act）、1975 年的行政上訴法庭法（Administrative Appeals Tribunal Act）及 1977 年的行政決策（司法審查）法（Administrative Decisions [Judicial Review] Act）。因為這三個法案的通過，催生了監察使辦公室、行政上訴法庭及行政審查會（Administrative Review Council，依據行政上訴法庭法所設立），加上更新了司法審查系統，均使澳洲監察體制更趨完備。

3、澳洲監察使

Gough Whitlam 在 1972 年擔任總理前即表示，將指派監察使作為「人民的守護者 (guardian of the people)」。監察使應調查民眾對於政府部門及職權單位不公平待遇的陳情案，並直接向議會報告。

由 Gough Whitlam 領導的政府於 1975 年向聯邦議會提出監察使議案 (Ombudsman Bill)，但在 1975 年 11 月遭到兩院的雙重否決而撤銷。由 Malcolm Fraser 領導的政府，分別在 1976 年 6 月及 1977 年 3 月重新提出監察使法議案，並指派 Jack Richardson 教授為聯邦監察使，任期 7 年。當 Malcolm Fraser 在眾議院宣布任命監察使時，他說：「監察使辦公室的設立，是在確保政府部門都是負責任的、有適應力的，並且能對民眾需求保持敏感度」。

監察使辦公室成立以來，收到成千上萬的陳情案，完成許多報告，也提出許多改善公共行政的建議。

(三) 30 年，30 個改變—以聯邦監察使辦公室為例

從 1971 年西澳洲監察使辦公室成立以來，澳洲監察制度已施行了 30 多年，聯邦監察使辦公室 (1976 年成立) 特別在其年度報告中提出「30 年，30 個改變」，陳述這 30 年來，政府、受理陳情，及處理和解決陳情案的改變，並據以說明政府與人民關係的變化，監察使在這關係中又扮演了什麼角色。

這 30 個改變是：行政法的新系統 (A new system of administrative law)、聯邦監察使工作的增加 (Growth in Commonwealth ombudsman work)、澳洲監察使制度的評估 (Evolution of the Ombudsman institution in Australia)、專家監察使角色 (Specialist Ombudsman roles)、政府服務提供者的司法審判權 (Jurisdiction over government service providers)、監督法律執行與機構記錄 (Inspection of law enforcement and agency records)、恐怖主義時代下的角色 (Playing a role in an age of terrorism)、接納政府的新功能 (Adapting to new functions in government)、因應政府的複雜性 (Responding to complexity in government)、申訴權 (The right to complain)、提高政府的可近性 (Making the office accessible to the public)、協助民眾處理問題 (Helping people deal with problems in government and business)、內部申訴處理系統的發展 (Growth of internal complaint-handling systems)、強調品質好的陳情處理 (Ombudsman focus on good complaint handling)、服務章程的成長 (Growth of service charters)、機構聯合管理的發展 (Development of agency liaison arrangements)、信賴正式的調查權 (Reliance on formal investigation powers)、和大眾站在一起 (Reaching the public)、棘手的陳情案 (Difficult complainants)、調查的結論 (Concluding an investigation)、提供可行的修正 (Providing a practical remedy)、對政府的錯誤向人民道歉 (Apologies as a remedy for government error)、錯誤施政的救濟/補償 (Compensation for defective administration)、監察使的爭訟事件 (Litigation against the Ombudsman)、研究方

案 (Research projects)、監察使的地位 (The Ombudsman's place in the structure of government)、與其他監督機制合作 (Liaison with other oversight agencies)、議會聯繫 (Connecting with Parliament)、監察使聯盟 (Ombudsman associations) 及 7 位監察使的介紹 (Seven Ombudsmen) 等。

二、澳洲監察機關簡介

自 1901 年以來，澳洲便是個聯邦式的民主共和國⁴，她將首都設在坎培拉，聯邦議會亦在此成立。又，澳洲將領土分為 6 個州 (New South Wales, Queensland, Victorian, South Australian, Western Australian, 以及 Tasmanian) 及 2 個領地 (Australian Capital Territory, 簡稱 ACT; Northern Territory)，因此，在澳洲共有 8 位監察使，分別是 1 位聯邦監察使 (Commonwealth Ombudsman, 兼 ACT Ombudsman)、6 位州監察使 (新南威爾斯州監察使 New South Wales Ombudsman; 昆士蘭州監察使 Queensland Ombudsman; 維多利亞州監察使 Victorian Ombudsman; 南澳州監察使 South Australian Ombudsman; 西澳州監察使 Western Australian Ombudsman; 塔斯馬尼亞州監察使 Tasmanian Ombudsman) 及 1 位領地監察使 (北領地監察使 Northern Territory Ombudsman)。以下依其成立年代先後順序分別介紹之：

(一) 西澳州監察使辦公室 (WA Ombudsman Office)

西澳州監察使辦公室 (Western Australian Ombudsman Office) 是澳洲第一個成立的監察使辦公室，成立依據是 1971 年通過的國會委員長法 (Parliamentary Commissioner Act)。這歸功於當時的總理 John Tonkin (任期 1971-74)。1963 年，當 John Tonkin 還是反對黨的領袖時，即有任命州監察使的提議，等到 1971 年，他正式成為總理時，即立刻兌現競選承諾，向議會提出國會委員長議案，並順利通過。

西澳州監察使目前為 Chris Field (2007-至今)，他是第 7 任的西澳州監察使。西澳州監察使辦公室目前約有 30 名員工，除監察使、副監察使 (Deputy Ombudsman) 外，尚有「評估和擴展 (Assessments and Outreach)」、「調查和重要方案 (Investigations and Major Projects)」，及「公司/團體服務 (Corporate Services)」三大部門。

(二) 南澳州監察使辦公室 (SA Ombudsman Office)

⁴ 1900 年 9 月，英國維多利亞女王下詔宣布，1901 年 1 月 1 日，不僅是新世紀的開端，也是澳洲這個新國家的誕生日。女王簽署這份文告用的桌子，隨後從倫敦船運到雪梨。元旦當天，並由當時國家首任總督霍普堂勳爵 (Lord Hopetoun) 主持開國典禮。

1960、1970 年代，監察使制度的建立蔚為風潮，南澳州政府因此向南澳州議會提出監察使法案，經通盤檢討及多次修正後，監察使法 (the Ombudsman Act) 在 1972 年 11 月 23 日通過，南澳州監察使辦公室 (South Australian Ombudsman Office) 正式成立，並開始接受民眾陳情。南澳州監察使辦公室最初設在南澳州議會內，但隔年即搬遷至目前的住址 (Level 5 East Wing 50 Grenfell St)。

第 4 任的南澳州監察使 Eugene Biganovsky 於 2007 年 6 月任期屆滿，目前由 Ken MacPherson (Acting Ombudsman) 代理。南澳州監察使辦公室共有 15 名成員，除監察使、副監察使外，尚有 5 名調查官 (Investigating officers)、3 名控管人員 (one holding officer, two Assessment Officers)、3 名法律人員 (Legal Officers) 及 2 名辦事員 (clerical officers)。

南澳州監察使辦公室成立時第 1 年收到 726 件人民陳情案，最近 1 年 (2006/07) 已收到 2290 件人民陳情及 234 件有關資訊公開法的陳情案。

(三) 維多利亞州監察使辦公室 (Vic Ombudsman Office)

維多利亞州監察使辦公室 (Victorian Ombudsman Office) 是依據 1973 年之監察使法，於 1973 年 10 月 31 日成立，成為緊接在西澳州、南澳州之後，第三個成立監察使辦公室的州。1962 年，Guy Powles 爵士被任命為紐西蘭第 1 任監察使，促使 George Reid 爵士 (當時為澳洲維多利亞州的檢察總長) 將監察使的立法介紹給維多利亞州議會。辦公室成立 30 多年來，見證、影響了許多重要的政府服務多元化的改變，同時，辦公室本身也有許多改變，但是捍動不了監察使的角色與責任。

維多利亞州監察使現為 George Brouwer，為維多利亞州第 5 任監察使。除監察使、副監察使外，維多利亞州監察使辦公室設有六大部門：「媒體 (Media)」、「業務服務 (Business services)」、「法律申訴 (Legislative Compliance)」、「調查 (Investigations)」、「運輸事故委員會/維多利亞女王時代 WorkCover 當局公報 (Transport Accident Commission and Victorian WorkCover Authority bulletins，簡稱 TAC/VWA)」、「重要方案 (Major Projects)」等。

(四) 昆士蘭州監察使辦公室 (Qld Ombudsman Office)

依據 1974 年通過的國會委員長法 (Parliamentary Commissioner Act)，昆士蘭州第 1 任監察使 David Longland 爵士於 1974 年被任命，昆士蘭州監察使辦公室 (Queensland Ombudsman Office) 正式成立，目前的監察使 David Bevan 為昆士蘭州第 5 任監察使。

昆士蘭州由監察使下設「行政改善部 (Administrative Improvement Unit)」、「溝通與研究部 (Communication & Research Unit)」、「公司/團體服務部 (Corporate Services Unit)」；另由副監察使下設「評估與決議組 (Assessment &

Resolution Team)」、「社區服務與糾正組 (Community Services & Corrections Team)」、「地方政府與基礎設施組 (Local Government & Infrastructure Team)」。

以促進公共部門(州政府部門及其所屬體系)及地方委員會的行政改善，並針對陳情案件進行調查。

(五) 新南威爾斯州監察使辦公室 (NSW Ombudsman Office)

新南威爾斯州監察使辦公室 (New South Wales Ombudsman Office) 係依據議會法 (Act of Parliament)，在 1975 年成立，和世界各國的監察使一樣，都是模仿自 1809 年瑞典司法監察使 (Justitie-Ombudsman)。

新南威爾斯州監察使目前為 Bruce Barbour，他是新南威爾斯州第 5 任監察使。除監察使外，該監察使辦公室尚有 2 位副監察使、3 位助理監察使 (Assistant Ombudsman)。新南威爾斯州監察使辦公室有五個部門：「一般行政組 (The general team)」、「警政組 (The police team)」、「兒童保護組 (The child protection team)」、「社區服務部 (The community services division)」及「公司/團體組 (The corporate team)」，目前共有 178 名職員。

(六) 聯邦監察使辦公室 (Commonwealth Ombudsman Office)

聯邦監察使辦公室於 1976 年成立，第 1 任聯邦監察使 Jack Richardson 在 1977 年 3 月被任命，目前的聯邦監察使為 John McMillan，他是第 7 任聯邦監察使。聯邦監察使辦公室依據 1976 年的監察使法 (Ombudsman Act) 而設立，監察使法是行政法中非常新且特別的部分，辦公室在行政團隊內，由總理監督治理。

聯邦監察使辦公室的組織編制除聯邦監察使外，尚有 2 位副監察使、6 位資深助理監察使 (Senior Assistant Ombudsman)，各自負責「公司/團體 (Corporate)」、「社會支持與法律 (Social Support and Legal)」、「郵政產業、國際與各州事務 (Postal Industry, International and State Offices)」、「移民 (Immigration)」、「法律執行、檢查與稅務 (Law Enforcement, Inspections and Taxation)」、「國防、首都領地、原住民及民眾會面組 (Defence, ACT, Indigenous and Public Contact Team)」等六個部門。目前聯邦監察使辦公室的員工共有 150 名。

(七) 北領地監察使辦公室 (NT Ombudsman Office)

北領地監察使辦公室 (Northern Territory Ombudsman Office) 依據 1977 年北領地監察使條例 (Ombudsman [Northern Territory] Ordinance) 而成立，目前的監察使是 Carolyn Richards。

北領地監察使的組織編制，除監察使、副監察使外，尚有「達爾文 (Darwin

Operations)」、「愛麗絲泉 (Alice Springs Operations)」、「健康與社區服務申訴委員會 (Health and Community Services Complaints Commission, 簡稱 HCSCC)」及「業務運作 (Business Operations)」等部門，計有 20 名員工。

(八) 塔斯馬尼亞州監察使辦公室 (Tas Ombudsman Office)

塔斯馬尼亞州監察使辦公室 (Tasmanian Ombudsman Office) 是依據 1978 年的監察使法 (Ombudsman Act) 成立，因此是澳洲最後一個成立監察使辦公室的州，塔斯馬尼亞州監察使目前是 Simon Allston，員工總數為 19 人。

依據 1995 年的健康申訴法 (Health Complaints Act)，塔斯馬尼亞州監察使同時是健康申訴委員 (Health Complaints Commissioner)，也執行 1998 年通過的能源監察使法 (Energy Ombudsman Act)。此外，塔斯馬尼亞州監察使亦審查依據 1991 年通過的資訊公開法 (Freedom of Information Act) 的相關決定；依據 2002 年通過的公眾利益公開法 (Freedom of Information Act) 受理且調查公開事項；依據 2004 年通過的個人資訊保護法 (Personal Information Protection Act) 受理且調查相關的陳情案；審查依據 1988 年通過的領養法 (Adoption Act) 的確定決定；監督依據 1999 年通過的塔斯馬尼亞通訊監察法 (Telecommunications [Interception] Tasmania Act) 有關警察的陳情案；以及監督依據 2000 年通過的證人保護法 (Witness Protection Act) 的證人保護方案。

三、澳洲監察機關職權

依據監察使法，澳洲各監察使辦公室的職權主要有三：受理民眾陳情、獨立調查及促進好的公共行政 (good public administration) 以確保公共行政的原則及實行。茲依州別分述如下：

(一) 西澳州監察使辦公室的職權

西澳州監察使辦公室的職權主要有三：

1、受理並協助人民陳情案

協助西澳人解決陳情案，包括對於州公部門機構、法定機關、地方政府及公立大學的陳情。

2、主動調查權

即使沒有具體的陳情案，監察使仍能主動調查關於州公部門機構、法定機關、地方政府及公立大學的各項活動。

3、促進政府責信並改善行政

幫助機構更有責信及改善他們行政決定的實務與行為的標準。

(二) 南澳州監察使辦公室的職權

監察使依據以下法規行使職權：1972 年監察使法、1991 年資訊自由法、1999 年地方政府法、1917 年皇家委員會法、1993 年揭密者保護法（Whistleblower's Protection Act），以及其他影響監察使職權的立法。譬如依據資訊自由法及監察使法，監察使能調查及檢視政府機構資訊自由的活動與決定。南澳州監察使辦公室的職權如下：

1、受理人民陳情案

在監察使的管轄範圍內，行政部門、權責機關或委員會，對個人或組織有任何直接、不利益的影響時，皆可陳情或由他人代理陳情。

2、調查

1972 年的監察使法提供監察使範圍廣泛的調查權（investigative powers），包括皇家委員會（Royal Commission）調查州政府機構、法定機關、地方政府委員會的任何瑕疵行政行動。

監察使可根據民眾陳情（電話、親自前來或由他人代理、陳情函或網路），亦可經由國會議員、議會決議，進行非正式或正式的調查（初步的或充分的）調查，或主動調查，如果決定不調查，會告知原因。

3、建議權

監察使決定調查的同時，會同時向機構提出建議。另外，監察使在調查的結論中，也可以建議機構應有補救措施，或建議實務和作法應該有所修正或改進，以避免問題再度發生。當然，監察使也能向議會提出建議。除非被要求回應，否則監察使不能在報告中作出任何有關個人或機構的不利評論。

(三) 維多利亞州監察使辦公室的職權

維多利亞州監察使辦公室的職能包括：獨立調查、解決對州政府部門、地方委員會及法定機關的行政行為的陳情案，並將結果向陳情人及機構報告，也向議會報告，以改善責信，並促進公平、合理的公共行政。依據 2007 年的年度報告，簡述其職權如下：

1、受理陳情

2007 年，維多利亞州監察使辦公室共接獲 3,628 件民眾陳情案，較 2006 年增加 15%。大部分的指控與政府部門、地方委員會或法定機構不合理、不公平或錯誤的決定、行動或執行有關，有些陳情人要求徹底地調查，但大部分的陳情案在機構的關切下，即已獲得解決。

地方政府對 24% 的陳情案作出了滿意的解釋，在司法部（Department of Justice, DOJ）管轄下的機構和機關則對 19% 的陳情案作出了滿意的解釋，41%

的陳情案則由人群服務部（DHS）、財政部（Department of Treasury and Finance, DTF）、基礎建設部（Department of Infrastructure, DOI）、教育部（Department of Education, DOE）以及永續經營與環境部（Department of Sustainability and Environment, DSE）等 5 個單位作出了滿意的解釋，剩下 16% 的陳情案則由跨部門的單位協調作出滿意的解釋。

近年來，維多利亞州監察使因為本土動物（野生及會造成公害的動物）法（Domestic [Feral and Nuisance] Animals Act）、恐怖主義（社區保護）法修正案（Terrorism [Community Protection] [Amendment] Act）、人權與責任宣言法（Charter of Human Rights and Responsibilities Act）及兒童青年家庭法等法規的通過，更擴大了監督（受理陳情及進行調查）的範圍。

2、建議權

監察使針對利益衝突、與法定要求不合、對陳情者的服務不週及機構間缺乏合作機制等系統性的問題，提出許多建議，並鼓勵政府部門盡力回應。

3、調查權

根據 1973 年的監察使法，監察使可自動調查，譬如維多利亞州監察使在 2006 年 6 月向議會提出「監禁者的條件（Conditions for persons in custody）」，以及在 2007 年 2 月提出「大 Geelong 市計畫部警政程序（Own motion investigation into the policies and procedures of the Planning Department at the City of Greater Geelong）」等自動調查報告。監察使亦可根據有人揭露而調查，譬如 2007 年 4 月監察使根據揭密者保護法而調查「職場安全人員及維多利亞警察處理威逼及騷擾陳情（Investigation into a disclosure about WorkSafe and Victoria Police handling of a bullying and harassment complaint）案件。

（四）昆士蘭州監察使辦公室的職權

昆士蘭州監察使辦公室的職權主要有三：

1、受理陳情

受理並調查所有對於昆士蘭州公部門及其職員的不合法、不合理、不公平、不恰當的歧視或其他錯誤的陳情案。但並不提供法律建議（legal advice）。

2、促進行政作為

昆士蘭州監察使也協助州政府及地方政府機構改善行政作為，其方式包括：經由調查後提出建議、辦理處理陳情、如何作好的決定等在職訓練，以及提供忠告或支援等。

3、調查權

昆士蘭州監察使可以進行調查的事情態樣包括：公部門並未妥善處理陳情，以及不公平的就業或招標過程。

其他可進行調查的事情，在昆士蘭州政府部門部分還有：執照與汽機車登記、兒童保護、不公平的招標過程、不合理的費用、陳情的處理、州政府提供救濟金的可近性、環境控制議題、領地（Crown land）與水資源的分配、學校的問題、國宅資格、監獄問題、土地徵收；而在地方委員會（Local Councils）則有：利率與收費、土地使用、建照執照、垃圾、道路養護、排水、供水、污水等服務，地方政府執法、環境管理、工作者的補償金、法律扶助、大學及教育訓練（TAFEs）、退休金等議題。

在大部分的情況下，昆士蘭州監察使提供的建議，機構都會落實辦理，顯示監察使的存在是有價值的。

不過，在許多情形下，調查權也是有限制的，譬如總理與內閣的決定、法院、法官的決定，私人或私部門的行為（如保險或電話公司）、警察的勤務行動（the operational actions of police）、聯邦或其他州等非屬昆士蘭州管轄範圍的作為。此外，如果案件在陳情時已超過 1 年，或者救濟途徑尚未窮盡，或者陳情人並不打算先尋求相關機構解決問題等等，監察使都不能介入。

（五）新南威爾斯州監察使辦公室的職權

新南威爾斯州監察使協助轄內機構陳述其績效問題，這些問題可能還沒經由陳情而被發現，但卻因監察使辦公室的詳審、監督、調查，而引來關注。

監察使辦公室希望能改善機構的作為或促使機構作出合宜的決定，並希望機構能察覺對社會大眾的責任，通常監察使會透過處理陳情及向相關機構提出建議來達成這些目的。

近幾年，監察使辦公室有許多更積極的行動，不但自動調查許多重大議題，也鼓勵機構和陳情者直接去找出滿意的結果。陳情是最好的回饋來源，監察使辦公室鼓勵並協助機構建制、維持有效的陳情處理系統，以處理陳情及改善他們的作為，監察使辦公室並提供處理棘手陳情案及如何進行調查的訓練和資源。

監察使同時擁有許多具體的功能，譬如：新南威爾斯州的兒童保護、社區服務的傳送，照護機構中兒童、身心障礙者死亡的原因與模式，機構在資訊自由應用上的決定、警察權力的運作等。

新南威爾斯州的管轄權有：公部門機構（包括：政府部門、法定機關、局處（boards）、健康服務領域、警察）、地方或郡縣委員會、提供公共服務的私立機構或個人（譬如 Junee 戒治中心）、私立認證機構中類似地方委員會功能的部分、提供兒童服務的公私立機構（公立或私立學校、兒童照護中心、兒童庇護中心），以及接受政府部門補助提供社區服務的機構

新南威爾斯州監察使主要的職能有：

- 1、受理陳情—包括：公部門機構、地方委員會、警察、社區服務提供者、職場兒童保護議題、矯正中心（correctional centres）、資訊自由、言論保護等。

- 2、監督及管控（monitor）機構的調查
- 3、詳審系統（Scrutinise systems）—包括：警察、社區服務、職場兒童保護議題。
- 4、審理證人保護議題的上訴
- 5、檢視接受照護服務者的狀況
- 6、管控及檢視社區服務
- 7、檢視可檢視的（reviewable）死亡案例
- 8、檢視法律的施行
- 9、提供資訊與建議
- 10、協調巡察員方案（Official Visitors program）

（六）聯邦監察使辦公室的職權

聯邦監察使的存在是在保衛社區對付政府機構（避免被政府傷害），以及確保澳洲政府機關的行政行動是公平且有責任的。監察使有三項法定角色：

- 1、**陳情案件的調查**（Complaint investigation）：依據來自人民、團體及組織陳情的要求，調查及檢視澳洲政府及機構的行政行為。
- 2、**獨立調查**（Own motion investigation）：監察使主動或依法獨立調查。
- 3、**合法性審計**（Compliance auditing）：檢查（inspecting）機構的記錄，譬如聯邦警察（Australian Federal Police，AFP）及澳洲刑事犯罪委員會（Australian Crime Commission, ACC），確保合乎法規要求。

受理民眾陳情和獨立調查是相當傳統的監察使角色，也是監察使辦公室大部分的工作。調查的指導原則是，不管調查中的行政行為是否不合法、不合情理、不公道、有壓迫、不適當地差別對待、有不足，或其他錯誤。總之，監察使能建議採取強制性的行動。這可能發生在個案及相關立法、行政政策或程序中。

監察使一個很重要的目標，就是要促進澳洲政府機構一個好的公共行政（good public administration）確保公共行政的原則及實行，對於民眾的利益都是具有敏感度、反應很快、且能適應的。

聯邦監察使原則上依據監察使法（Ombudsman Act）行使職權。但依據 1979 年的澳洲聯邦警察法（Australian Federal Police Act），有特別的程序應用在澳洲聯邦警察陳情的處理上。

聯邦監察使能考量幾乎是所有關於澳洲政府部門及機構，以及大多數的將服務輸送到社區的代辦單位，或能代表政府單位的陳情案。

監察使法也賦予監察使五個專家角色：

- 1、**國防監察使**（Defence Force Ombudsman）—處理澳洲國防部的陳情案。
- 2、**移民監察使**（Immigration Ombudsman）—處理移民與公民事務部（DIAC）的陳情案。
- 3、**法律執行監察使**（Law Enforcement Ombudsman）—處理澳洲聯邦警察

及其成員的行為與實行的陳情案。

4、郵政監察使 (Postal Industry Ombudsman) — 處理澳洲郵政與郵務人員的陳情

5、稅務監察使 (Taxation Ombudsman) — 處理澳洲稅務局 (Australian Taxation Office, ATO) 的陳情案。

此外，依據 1988 年的澳洲首都領地自治 (間接條款) 法，聯邦監察使也是澳洲首都領地監察使 (ACT Ombudsman)，首都領地監察使依據 1989 年的首都領地監察使法行使職權，並依據協議書的協議而成立。首都領地監察使向首都領地議會提出有關其運作的年度報告。

目前，聯邦監察使辦公室正在做的事有：調查關於澳洲政府機構的陳情案，並提出解決陳情案的建議 (調查權、受理陳情、建議權)；將郵政監察使的功能應用到公私部門的郵政運作上；促進澳洲政府機構妥善處理陳情；透過處理陳情、法定獨立調查 (own motion investigations) 及報告等方式，凸顯公共行政的問題；促使行政法及公共行政的公共討論；關注政府行政對個人的負面影響；增進開放的政府；檢查各項執法紀錄的精確度與全面性；評估移民個案拘留安排的適切性；依據政府部門之要求進行調查；與州、領地及工業監察使合作；與亞太地區監察使辦公室進行國際交流合作等等。

(七) 北領地監察使辦公室的職權

北領地監察使的職能有：

1、受理並解決人民陳情

依據北領地監察使法，監察使應受理人民對於北領地政府部門、法定機關或地方政府或社區委員會、北領地警察或戒治服務單位，對其不公平、不恰當對待的陳情。

在正式調查之前，大部分的陳情案可透過初步詢問，或使用替代的方式，促使民眾迅速獲得滿意的結果。不過若陳情案未獲解決，監察使就會採取修正行動，譬如提供陳情者補救的方式。

2、調查權

監察使調查人民對於北領地政府部門及法定機關的陳情案。依據北領地監察使法，調查任何北領地政府機構或地方政府委員會對內、對外、或代表其行使職權者之所有行政措施。調查北領地警察任何採取或拒絕採取的行動 (無論該行動是否為行政行為、無論該行動之地點、目的，或是否與北領地警察的權能有關)。

3、支持建立陳情處理系統

北領地監察使協助機構建立、檢視或評估其陳情處理過程。

4、監督與報告

依據北領地電信監察法、聯邦電信監察法之執法機構的監督與報告。依據健康與社區服務陳情法(監察使亦是健康與社區陳情委員會的委員)的監督與報告。

(八) 塔斯馬尼亞州監察使辦公室的職權

塔斯馬尼亞州監察使依據監察使法行使職權，利用詢問與調查，解決人民對於塔斯馬尼亞政府部門、地方政府委員會等公部門行政措施的陳情。監察使協助解決個別申訴或公部門系統性的問題，透過獨立、客觀且公平的調查，監察使力求公平與平等，並企求改善公共行政的品質與標準。

塔斯馬尼亞州監察使的法定職能尚有：

依據 1991 年的資訊自由法檢視相關決定、依據 1998 年的能源監察使法調查陳情案、依據 2002 年的公共利益揭露法監督及調查洩密事件、依據 1988 年的領養法檢視影響資訊釋放的決定、依據 1999 年的塔斯馬尼亞電信監察法檢驗塔斯馬尼亞警察陳情案、依據 2000 年的證人保護法檢視警察委員會成員的確定決定、依據 2004 年的個人資料保護法調查相關陳情案。

參、考察心得

澳洲人口約為 2,118 萬人，其聯邦監察使辦公室卻使用了 34 種不同的語文版本類別（詳如附錄三），而新南威爾斯州人口約為 692 萬人，其監察使辦公室亦使用了 16 種（詳如附錄四）語文，詳細說明民眾如何申訴的方法，提供新移民與外籍人士得以傾訴冤屈之機會，相對於台灣人口高達 2,300 萬人，而監察院之民眾陳情說明資料卻只使用中文和英文 2 種語文版本，就語文表達之便利性與申訴管道之可近性而言，我國顯然還有很大改善空間。

澳洲聯邦監察使辦公室設立於 1977 年，適逢 1970 年代該國政府擴大對人民生活的管理和干預。監察使是人民的守護者（citizen's defender），協助推動及確保政府機關在施政和對待人民的方式上，維持公平性及透明化，同時也確保政府機關對民眾的需求能做到負責、有回應性、和細心，堪稱「以保障人權為優先」。且該辦公室扮演了一個讓政府和各機構改善其政策和施政制度瑕疵的重要角色。雖然它無權敦促各該行政當局做出任何補救措施；但其健全的陳訴案件電腦化資料庫系統，往往可指出經常被民眾抱怨的結構性缺失，且由於監察使在政府與民間所擁有的崇高身分與地位，行政機關對其建議事項大多予以採納，從而達到協助公部門改進其運作方式及提昇行政機關施政績效之目的。

澳洲聯邦暨各州監察使辦公室均有類似『窩裡反證人保護』的「保護舉報（Protected disclosure）」申訴案件處理制度，政府官員可以要求以保護舉報（或稱 whistle blowing）的方式，在確保其身分不致外洩的前提下，「不怕家醜外揚」勇敢地進行舉報，以保護其舉報安全。惟必須有配套之防弊措施，亦即當情況顯示，因為必要且重大的原因，而最好以匿名陳情人的方式進行，但卻有足夠理由令人相信此一陳情是值得調查下去時，才予以受理，俾免挾怨報復或匿名誣控濫告。

澳洲聯邦監察使辦公室的業務和組織架構逐年調整，以適應不斷變化的公共事務，其於成立 30 週年（1977~2007）之專刊中，號稱監察使成立 30 年來，已有 30 項重大改變，足見其發展和功能都能與時俱進，誠屬難能可貴。反觀我國監察院的業務和組織架構多年來未見修正，是否符合世界潮流、時代趨勢與當前新增之陽光法案申報與查核實務作業需要（尚有擬議中之廉政公署），有無通盤檢討大幅調整之必要，允宜考量。

依據澳洲聯邦暨各州監察使辦公室之規定，人民在向監察使投訴之前，應當首先自行爭取和相關的部門共同解決其所欲投訴的問題，因為在澳洲，許多部門都具備有效的投訴機制，故陳情人倘未先向各該部門投訴，俾先行設法尋求解決問題，則監察使可能不會就其投訴進行調查（亦即在監察使進行調查前，所有申訴管道和救濟途徑的法定權利，必須都已經用盡）。然在我國，民眾毋需用盡救濟途徑，只要對政府部門或公務員有違法失職之情事，即可到院陳情，較澳洲監察制度更稱便民。

肆、建議事項

- 一、增加監察院簡介及民眾陳情受理文件語文版本，讓不懂中文、說別種語言的外籍勞工、新移民與外籍人士有公平傾訴冤屈之機會，以戮力紓解民怨、保障基本人權。
- 二、強化監察院國際事務小組之職能，積極參與各項全球性暨區域性監察使活動，廣結友我情誼善緣，庶能增進國際能見度，汲取外國精髓、擷長補短，策進監察效能。
- 三、建請研議引進「保護舉報 (Protected disclosure)」申訴案件處理制度，藉由確保投訴人隱私資料秘密的措施，鼓勵體制內之官員勇於檢舉其機關內之貪瀆案件。
- 四、建請增設監察院網頁文件之下載計數器，俾量化排序造訪人氣指數，確實掌握民眾關切之重要議題和信息，運用網路資訊科技以有效開展符合民意需求之業務。
- 五、就行政監察的功能而言，允宜善用網站加強宣導公務員法紀教育與廉政倫理規範，以避免發生違法失職情事，防範「瀆職」事件於未然，並形塑勤政、廉潔的政府。

附錄一：赴澳洲考察行程表

日期	行程	考察重點
97.06.08 (星期日)	台北→雪梨	啟程
97.06.09 (星期一)	雪梨機場→飯店	抵達雪梨，本日為澳洲之國定假日
97.06.10 (星期二)	雪梨	上午：拜會駐雪梨台北經濟文化辦事處 下午：參訪新南威爾斯州監察使辦公室 (NSW Ombudsman Office)
97.06.11 (星期三)	雪梨	參訪新南威爾斯州議會 (The New South Wales Parliament) 並拜會該州議會「法規及司法常任委員會 (Standing Committee on Law and Justice)」副主席 David Clarke 上議員
97.06.12 (星期四)	雪梨	自由參訪雪梨市區社會文化醫療設施
97.06.13 (星期五)	雪梨→坎培拉→雪梨	上午：參訪坎培拉聯邦監察使辦公室 (Commonwealth Ombudsman Office) 下午：拜會駐澳洲代表處
97.06.14 (星期六)	雪梨→台北	返程

一、澳洲基本資料

澳洲位於南半球，西臨印度洋，東濱太平洋，印尼和巴布亞新幾內亞以南，紐西蘭以西。這世界上最大的島嶼（同時也是世界上最小的大陸）東西綿延約 4,000 公里、南北約 3,200 公里，澳洲地形變化很大，東南山脈連綿，中部沙漠地帶廣闊乾旱，而東北海岸對面則為大堡礁。

澳洲是一個穩定的、文化相當多元的，以及民主的社會，擁有大量技術性、彈性的勞動力市場、強盛且具競爭力的商業部門，以及相當有效率的政府團隊。她是世界上唯一獨占一個大陸的國家，也是世界第六大國家⁵（土地面積約 7,690,000 平方公里，約為台灣的 214 倍大）。

澳洲屬英語系國家，但因澳洲多元文化的社會型態，有超過 500 萬的人口會說第二外語，吸引許多外國公司來澳投資。且因為擁有豐富的物質資源，所以澳洲的生活水準一直很高，澳洲政府並且在社會基礎建設上作了許多重大的投資，包括教育、訓練、健康和運輸。約有 1 千萬的受薪階級受過良好的訓練，資深的管理者、技術人員都具有國際經驗，半數左右的受薪階級擁有大學文憑或貿易證照。

澳洲的現代史相當短暫，從 1788 年 1 月 26 日，雪梨郊外的傑克森港灣駛進了一艘載著 1500 多人的英國船艦開始，迄 2008 年止，也不過才 220 年。而如果從英國維多利亞女王下詔宣布，澳洲的誕生日（1901 年 1 月 1 日）起算，澳洲開國迄今（2008 年）才 108 年。

二、澳洲自然人文概況

澳洲大陸是世界上最古老的大陸之一，估計在 6 萬年前即有人類。在歐洲人到達以前，原住民及托雷斯海峽島（Torres Strait Island）⁶的島民即已居住在此。

澳洲人口超過 2 千 1 百萬，人口組成分子有：到澳洲殖民的大不列顛的後裔、澳洲土著以及來自世界 200 多個國家、超過 650 萬的移民（超過澳洲人口的 1/4），其中包括 66 萬的難民。

澳洲致力於保存其獨特的環境和自然遺產，其方式有登錄世界遺產目錄、設置國家公園和野生動物保護區。澳洲的生物多樣性約占全世界的 10%，約有 1 百萬種的本土物種，超過 80% 的開花植物、哺乳動物、爬蟲類及蛙類；大部分的魚類及將近半數的鳥類等；均為世界所獨有。澳洲的海洋環境也很具特色，4,000 多種魚類、超過 500 種的珊瑚、50 種的海洋哺乳動物，以及各種不同的海鳥，均在澳洲海洋環境中孕育、棲息。此外，澳洲擁有超過 140 種的有袋動物，

⁵ 前五大國家分別是蘇俄、加拿大、中國、美國、巴西。

⁶ 托雷斯海峽島位於澳大利亞大陸北方，接近巴布亞新幾內亞。

包括無尾熊、袋熊、袋獾（Tasmanian devil，塔斯馬尼亞惡魔，是全世界體型最大的肉食性有袋哺乳動物）。澳洲還有一種特有的單孔動物，這是一種卵生的哺乳類，被稱為活化石，最具代表性的單孔動物就是鴨嘴獸。

三、澳洲政府體制—聯邦制與三權分立

澳洲是英聯邦成員國之一，英國女王是澳洲的精神領袖⁷，目前為伊莉莎白二世。根據澳洲憲法，澳洲聯邦在議會民主下實施君主立憲制，實施行政、立法、司法三權分立，是一自由民主的國家，其行政事務由內閣執行，並向議會負責，內閣由總理主持，總理則由總督任命，現任總督為 Michael Jeffery（2008年4月13日宣布自2008年9月5日起由 Quentin Bryce 接任），現任總理則為工黨領袖 Kevin Rudd。

澳洲實行聯邦、州和地方三級政府體制，在聯邦體制下，國家政權和義務由聯邦政府（national government）、州/領地政府（state/territory government）和地方政府（local government）三級分擔，聯邦政府主管國防、外交、貿易、移民、社會福利和稅務等事務；州/領地政府主要負責教育、健康、交通運輸和司法等事務（依據聯邦憲法，凡不屬於聯邦政府管轄的許可權均由州/領地政府負責）；地方政府主要負責社區設施（如圖書館、公園）、道路維護、社區計畫、社區服務（如垃圾清理），以及配合州/領地政府從事少部分的警政、消防、學校等業務。

在立法方面，依據澳洲憲法，聯邦議會由英國女王、眾議院（House of Representatives）、參議院（Senate）組成，此兩院制的議會即為澳洲的立法機關。另外，澳洲憲法也賦予六個州組織議會的權力，因此，澳洲一共有7個議會（1個聯邦議會、6個州議會），每個議會各自獨立運作，互不牽制。議會制定法律並監督行政及司法機關，澳洲議會是兩院制，由英國女王、參議院（76位參議員）眾議院（150位眾議員）組成。參議院又被稱為「州的議院」，它是由每州各選出12名（6*12）、澳洲首都領地（ACT）和北領地各選出2名（2*2）參議員組成，由眾議院制定通過的法律和議案必須經參議院批准才有效。眾議院是澳洲議會中重要的一院，眾議員的選舉每3年舉行一次，由獲多數席次的黨或多黨聯盟組成政府，也就是說，政府只有在眾議院中得到多數議員的支持才能執政，在眾議院中占第二多數席次的政黨成為反對黨。

在行政方面，根據澳洲憲法，聯邦的行政權屬於英國女王，總督則是女王的代表，行使執行的權力，由女王任命，且必須尊崇女王。實際上，總督為澳洲政府的元首，執行所有權力，與女王無涉。行政業務由內閣推動，總督（the

⁷ 1990年代末期，以澳大利亞總督（the Governor-General）取代英國女王，以擔任國家元首的共和制問題，成為澳大利亞政治上的重大議題。越來越多人，特別是年輕的澳大利亞人，感到與英國的憲政聯繫不再具有重大意義，唯一前進之路就是宣佈澳大利亞為共和國。然而，1999年舉行全民公投的結果卻是保持現狀—英國女王在澳大利亞仍居於最崇高的領導地位，澳大利亞總督由其任命。

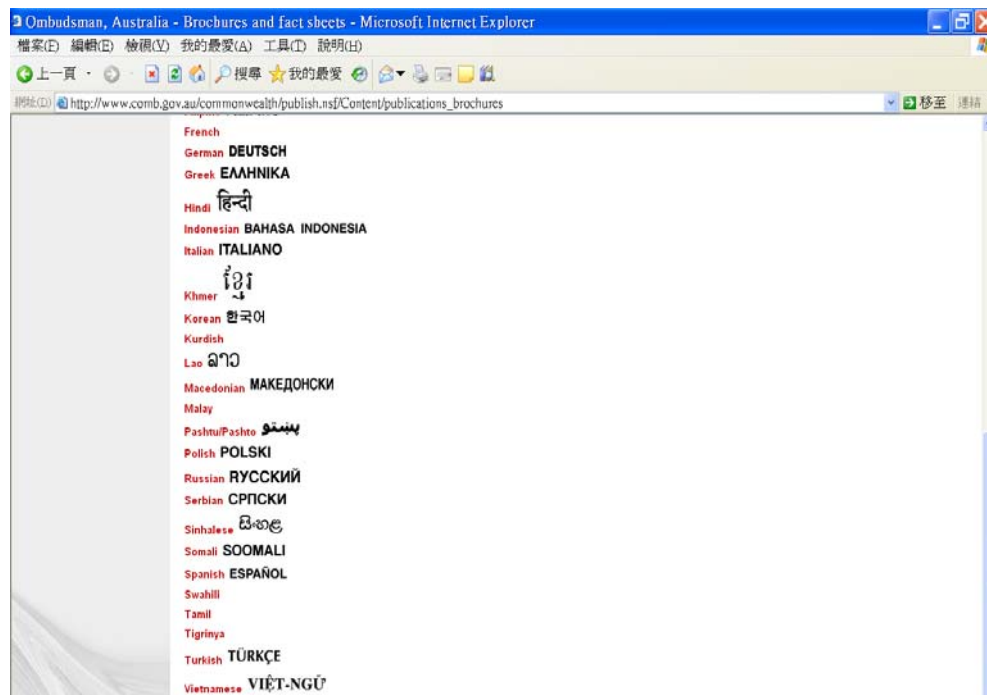
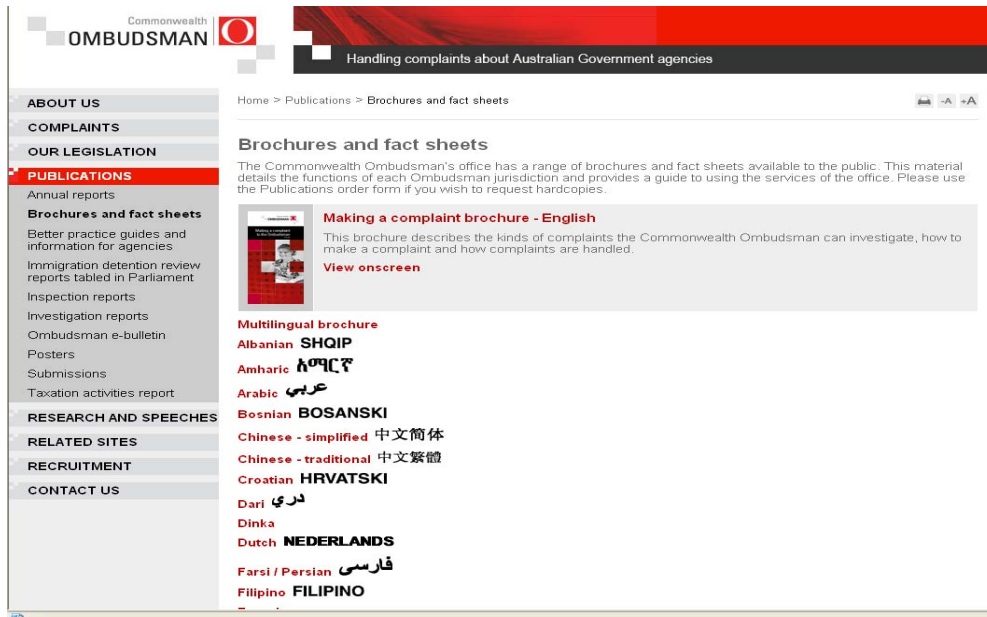
Governor-General)、總理 (the Prime Minister) 及多位大臣 (Ministers) 組成聯邦行政委員會 (The Federal Executive Council), 賦予內閣決策以法定的權力, 內閣成員除副總理 (現為 Julia Gillard) 外, 尚有各部大臣, 內閣部門計有 19 個, 包括: 農林漁業部 (Department of Agriculture, Fisheries and Forestry, DAFF)、法務部 (Attorney-General's Department, AG's)、寬頻通訊與數位經濟部 (Department of Broadband, Communications and the Digital Economy, DBCDE)、氣象測候部 (Department of Climate Change)、國防部 (The Department of Defence)、教育就業與職場關係部 (Department of Education, Employment and Workplace Relations, DEEWR)、環境、水、文化遺產與藝術部 (Department of the Environment, Water, Heritage and the Arts)、家庭住宅社區服務部與本土事務部 (Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs, FaHCSIA)、金融管理部 (Department of Finance and Deregulation)、外交經貿部 (Department of Foreign Affairs and Trade, DFAT)、健康與老化部 (Department of Health and Ageing)、人群服務部 (Department of Human Services, DHS)、移民與公民事務部 (Department of Immigration and Citizenship, DIAC)、基礎建設、運輸、區域發展與地方政府部 (Department of Infrastructure, Transport, Regional Development and Local Government)、創新、工業、科學與研究部 (Department of Innovation, Industry, Science and Research, DIISR)、總理與內閣部 (Department of the Prime Minister and Cabinet, DPMC)、資源、能源與旅遊部 (Department of Resources, Energy and Tourism, RET)、財政部 (Department of the Treasury)、退伍軍人部 (Department of Veterans' Affairs, DVA)。

最後, 在司法方面, 澳洲的司法部門分為兩大系統: 聯邦法院及州/領地法院系統, 每一系統各自獨立, 互不隸屬, 且皆有高等法院 (Superior Courts) 及次級法院 (Inferior Courts)。高等法院是澳洲聯邦與各州/領地最高的司法機關, 受理轄內所有法律糾紛事件, 且只受聯邦、州議會監督, 在聯邦稱澳洲最高法院 (the High Court of Australia)⁸, 在州/領地稱最高法院 (the Supreme Courts)。次級法院與高等法院相反, 只能決定一些議會同意的事項, 在此範圍內, 其決定能上訴到高等法院。以聯邦法院系統為例, 這些依據聯邦法律 (Commonwealth law) 而設立的法院組織包括澳洲最高法院 (High Court of Australia)、澳洲聯邦法院 (Federal Court of Australia)⁹、澳洲家事法院 (Family Court of Australia)、聯邦治安法庭 (Federal Magistrates' Court of Australia) 及行政上訴審理法庭 (Administrative Appeals Tribunal) 等等。聯邦治安法庭為次級法院, 行政上訴審理法庭在檢視行政程序, 事實上, 稱不上是法院, 只有運作的方式類似法院而已, 除此之外, 澳洲最高法院、澳洲聯邦法院及澳洲家事法院均屬聯邦系統中的高等法院層級。

⁸ 澳大利亞最高法院為澳大利亞上訴終審法院。

⁹ 受理案件以貪污、貿易實務、產業關係、破產、消費、移民及其他聯邦法律 (federal law) 規定之範圍。

附錄三：澳洲聯邦監察使辦公室 34 種不同申訴語文版本網頁



附錄四：新南威爾斯州監察使辦公室 16 種不同申訴語文版本網頁

NSW Ombudsman - Microsoft Internet Explorer

檔案(E) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 ★ 我的最愛

網址(D) http://www.ombo.nsw.gov.au/publication/otherlanguage.asp

NSW Ombudsman Home Contact Us Sitemap

What's New About Us Complaints Guidelines for agencies Training and workshops Publications FAQs

You are here: [Home](#) >> Publication

- Annual reports
- Special reports to Parliament
- Other reports
- Discussion and issues paper
- Guidelines
- Fact sheets
- Brochures
- Newsletters
- Forms
- Information in other languages
- Complete list of reports
- Online order form

Information in other languages

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Arabic\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Chinese\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Croatian\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Greek\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Hindi\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Indonesian\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Italian\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Korean\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Persian\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Russian\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Samoan\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Serbian\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Spanish\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Tamil\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Turkish\)](#)

1/1 2/2003 -- [General information: making a complaint to the Ombudsman \(Vietnamese\)](#)

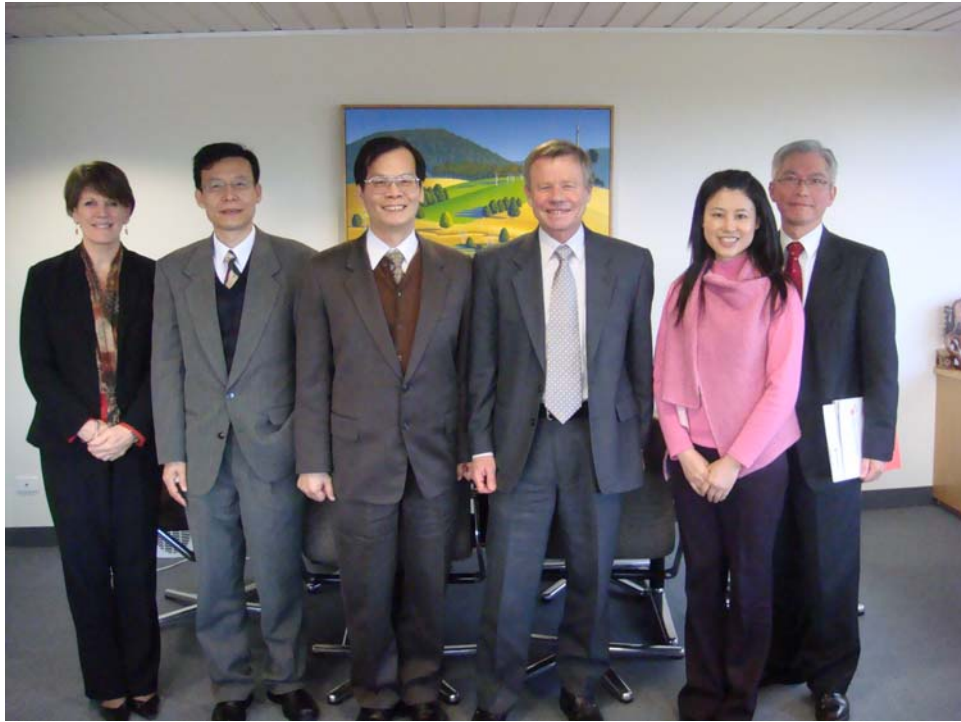
附錄五：考察行程留影



與新南威爾斯州監察使辦公室執行助理監察使 Ms. Monique Adofaci 合影



與新南威爾斯州監察使辦公室 Mr. Kelvin Simon 合影



與澳洲聯邦監察使 Professor John McMillan, 聯絡人 Ms. Elizabeth 合影



與澳洲聯邦監察使 Professor John McMillan 交換意見



與新南威爾斯州議會「法規及司法常任委員會」副主席 David Clarke 上議員合影



新南威爾斯州議會（The New South Wales Parliament）前之街景



澳洲聯邦國會之議事廳



拜會駐雪梨台北經濟文化辦事處與林處長錦蓮合影