

Control Yuan

International
Affairs
Committee

監察院國際事務
工作紀要暨出國報告
2014-2016

監察院國際事務小組 編印



監察院國際事務
工作紀要暨出國報告
2014-2016

監察院國際事務小組 編印



序

我國監察制度源遠流長，自秦、漢以降即有建制，至今已有二千餘年歷史；而西方監察制度自19世紀於北歐瑞典發源，並盛行於20世紀。現今監察制度在世界各地蓬勃發展，各國紛紛成立監察機構，專責受理民眾陳情，並有獨立調查權，此係近代世界的趨勢與潮流。

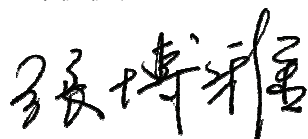
有鑒於監察權獨立行使已蔚為世界潮流，國際監察組織（International Ombudsman Institute, IOI）於1978年成立，為一全球性非政府組織，其宗旨在於倡導監察及人權理念，鼓勵並支持監察使任務之研究；同時促進各國監察使資訊與經驗之互動。為加強與世界各國監察機構及國際監察組織交流合作，增進監察功能，本院自1994年加入國際監察組織後，1995年成立國際事務小組，推動各項國際事務聯繫工作，迄今已有20餘年。歷年來，秉持相互交流與開放溝通的態度，參與國際事務，對於地區及國家主辦之國際性監察會議，在有限的預算下積極參與，以維繫良好情誼。此外，持續邀請國際重要監察人士來華訪問，強化監察工作之經驗與交流，並加強雙邊實質關係，藉此宣揚我國監察制度功能及保障人權之成果，增進國際對我國社經現況之認識。

為使各界瞭解本院對國際監察交流所作之努力，本院國際事務小組自2002年起，陸續出版工作紀要或出國報告彙編；本彙編係將監察院國際事務小組自2014至2016年，推展各項國際事務工作的努力與過程，編輯成冊。為響應政府節能減碳之環保政策，本書以電子書形式出版。尚祈各界先進專家不吝指正，並衷心期盼本書的出版，可以增進國人對世界監察職權及制度的認識與瞭解。

本人謹代表監察院向外交部及所有駐外單位表達深摯的敬意與謝忱，於本院參加國際性會議、巡察、考察及蒐集資料時的全力協助；期望未來更加緊密合作，助益拓展我國外交空間。

未來本院將持續秉持互惠的原則，積極推動監察事務之國際交流與合作；本人深切期望國際事務小組持續掌握國際脈動，在20餘年來所奠立之豐碩基礎上，對於全球性監察使相關議題及提升監察使之概念，貢獻己力，增進國際能見度，並彰顯監察價值，加乘外交效益。

監察院院長

A handwritten signature in black ink, appearing to read '張博君' (Zhang Bojun), the name of the Director of the Office of the Auditor General.

中華民國106年6月



前 言

為加強與世界各國監察機構及國際監察組織交流合作，增進監察功能，監察院於1995年成立國際事務小組（International Affairs Committee），多年來積極參與國際監察與人權相關活動或組織，致力宣揚監察職權成果及分享我國人權保障工作之經驗。

基於國家一體與加乘外交效益，監察院亦與外交部通力合作，在該部每年邀訪名額許可下，協力邀請國際重要監察人士來華訪問，並提升我國外交工作推展效益。

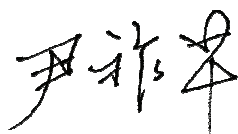
國際事務小組歷屆委員皆擁有豐富學養及國際交流經驗，積極安排參與各項國際監察活動，於國際性監察會議掌握機會為本院發聲，提高我國在國際上之能見度。例如：參加2016年11月於泰國曼谷舉辦之「第11屆國際監察組織世界會議」，係該組織最為重要之定期會議，每4年舉行一次，來自各國之監察機構代表及專家學者，針對多項監察及人權議題進行討論，本院代表團在會議中以「監察院有效保障人權之多元職能」為題發表演說，並與多國監察使保持友善之互動，交換人權保障經驗，善盡會員義務。同時，為拓展與中南美洲地區各國監察使之互動，及增進彼此監察制度交流，本院自1999年起，以觀察員身分每年出席伊比利美洲監察使聯盟（FIO）年會；2016年11月參加第21屆年會，該屆年會主題為「貧窮、尊嚴與人權」，本會代表團於會議中分享我國實施全民健康保險、改善幼兒托育系統之相關經驗，並與各國代表互動交流。

邀請國際重要監察人士來華訪問，促進瞭解我國社經現況及成就，宣揚我國監察制度及成果，亦是國際事務小組重點工作之

一。在2014-2016年間，監察院共接待28個國外訪問團，蒞院拜訪人次更超過百人，成果相當豐碩。國際監察組織理事長John Walters、第一副理事長Diane Welborn及秘書長Dr. Günther Kräuter等人曾分別拜訪監察院，深化雙方情誼。其中，該組織秘書長Dr. Günther Kräuter讚譽監察院擁有彈劾權及調查權等重要職權，係該組織現有180多個會員中，最具制衡力量者，值得各國參考。

為使各界瞭解本院對國際監察交流所做之努力，本書蒐羅國際事務小組2014-2016年間，推展國際事務之努力過程及辛苦耕耘後的豐碩成果，將參加重要國際會議之出國報告、邀訪外賓、國際監察制度文獻資料編譯、外賓於本院演說之演講稿等內容予以收錄，俾供各界參考。

國際事務小組召集人



中華民國106年6月



目次

序	i
前言	iii
第1章 源起	1
第2章 參加國際會議及考察監察工作出國報告	3
第1節 2014年國際監察組織澳紐及太平洋地區監察使 年會	3
第2節 國際監察組織通訊傳播與出版長期策略工作會 議	38
第3節 第19屆伊比利美洲監察使聯盟年會	58
第4節 國際監察組織國際研討會暨第2屆IOI／AOA聯 合研習工作坊	80
第5節 第20屆伊比利美洲監察使聯盟年會	138
第6節 監察使國際論壇暨IOI亞洲監察使國際研習工 作坊	178
第7節 國際監察組織澳紐及太平洋地區會員會議暨澳 紐監察協會研討會	217
第8節 第11屆國際監察組織世界會議	246
第9節 第21屆伊比利美洲監察使聯盟年會	351
第3章 外賓來訪	389
第1節 舉辦2014年監察院與國外監察、人權機構職員 交流研習計畫（英語系國家）	389
第2節 墨西哥國家人權委員會主席普拉西亞	391

第3節	國防部國防大學第9期遠朋複訓班	393
第4節	新加坡反貪腐研究權威柯授田教授	394
第5節	瓜地馬拉憲法法院院長莫里納	395
第6節	國防部國防大學第9期國際高階將領班	396
第7節	阿根廷國際關係理事會亞洲事務委員會主任薩多士	397
第8節	韓國高麗大學公共管理學院院長Chong-min Park教授	399
第9節	國際監察組織秘書長 Dr. Günther Kräuter	400
第10節	貝里斯眾議院議長裴瑞菲德	401
第11節	審計部國際審計技術交流研習班	403
第12節	國防部國防大學第10期遠朋複訓班	404
第13節	烏拉圭人權保障暨護民官署吉昂絲	406
第14節	瓜地馬拉最高法院院長巴基阿斯	408
第15節	國防部國防大學第10期國際高階將領班	409
第16節	國際監察組織第一副理事長暨美國俄亥俄州監察使Diane Welborn	411
第17節	布吉納法索國家調節使陶蕾	413
第18節	多明尼加審計院副院長羅薩里歐	415
第19節	泰國監察使公署監察長席腊察	416
第20節	尼加拉瓜審計總署審計長孟德內哥羅	418
第21節	宏都拉斯總統府政治顧問陳理格	419
第22節	國際監察組織理事長John R. Walters	421
第23節	厄瓜多共和國審計總署審計長伯里特	423
第24節	德國基民黨薩克森邦狄漢娜邦議員	424



第25節 國防部國防大學第11期國際高階將領班	425
第26節 聖多美普林西比民主共和國審計法院院長孟 奇督	426
第27節 日本立教大學外山公美教授	428
第28節 駐臺北韓國代表處楊昌洙	429
第4章 國際監察制度文獻資料編譯	431
第1節 監察院英文版及西文版年報	431
第2節 英、西、日文版監察院簡介	432
附錄1 外賓蒞臨本院演講詞暨座談會紀錄	434
附錄2 2014-2016年出席國際監察事務會議及外賓訪華蒞 院簡表	499

監察院國際事務工作紀要暨出國報告2014-2016



第1章 源起

1

為宣揚我國監察制度並與世界各國監察機構交流接軌，監察院於1994年8月以「中華民國監察院」(Control Yuan of R.O.C.)的名義加入國際監察組織(International Ombudsman Institute, IOI)，成為投票會員(Voting Member)¹。為加強與世界各國監察機構及國際監察組織之交流合作，1995年1月9日本院第2屆第26次全院委員談話會通過「監察院國際事務小組設置要點」，成立國際事務小組，多年來積極參與國際監察人權活動及交流工作，致力於監察權行使之國際化。

國際事務小組主要任務包括：

1. 宣揚我國監察制度之理念與成就。
2. 支持並參與國際間對監察使職務之研究。
3. 參與國際間監察使、監察幕僚及相關人員之教育計畫。
4. 蒐集並典藏世界各國監察組織相關資訊及研究資料。

¹ IOI近年以具開放性為方針，於2012年紐西蘭威靈頓舉辦之「第10屆IOI世界會議」決議通過修改章程，以達廣納全世界更多監察機關(構)參與之目的，現有會員資格為4類：

- (1) 會員(Member)：各國監察機關或辦公室(不論名稱)或個人符合IOI章程第2款所列項目者。
- (2) 投票會員(Voting Member)：機關在國家、州、或地區憲法及法律之基礎上設置，符合IOI章程第2款所列項目者；機關有接受及調查人民對行政程序不法情事陳情之職權者；及獨立行使權力之機關者。
- (3) 榮譽終生會員(Honorary Life Member)：經由IOI理事會任命之對監察領域工作有傑出貢獻之人。
- (4) 圖書館會員(Library Member)：訂閱IOI出版品之各國圖書館。

5. 參與全世界監察資訊及經驗之交流。

6. 國際會議之參加及籌辦。

國際事務小組成立迄今已屆滿22年（1995-2017），依據「監察院國際事務小組設置要點」之規定，國際事務小組由院長聘請本院委員5人及秘書長組成，任期1年，召集人由小組成員互選之。2014年由江委員綺雯、王委員美玉、包委員宗和、江委員明蒼、陳委員慶財及傅秘書長孟融擔任；2015年由江委員綺雯、王委員美玉、包委員宗和、江委員明蒼、林委員雅鋒及傅秘書長孟融擔任；2016年由尹委員祚芊、包委員宗和、江委員綺雯、江委員明蒼、陳委員小紅及傅秘書長孟融擔任。

在上述任務之指導原則下，孜孜不倦推動各項工作，茲將2014年至2016年各項成果彙集成冊。本書第2章分述本院3年來所參加9次國際會議之出國報告。第3章則表列敘述本院3年來邀訪之外賓。第4章則說明本院對於國際監察制度研究與文獻蒐集及積極向國外宣傳我國監察職權之努力，目前除了持續蒐集國外監察制度相關書籍資料外，也計畫性地進行翻譯工作，期能讓國人更加瞭解國外監察制度之發展，並且讓國際社會認識我國監察職權之發展。最後，亦將外賓訪華時蒞院演說之講稿、出席國際監察會議日期及外賓訪華簡表收輯於附錄部分，俾供參考。



第2章 參加國際會議及考察監察 工作出國報告

2

為使監察院與世界各國監察機構交流接軌，監察院國際事務小組對於友我地區或國家所主辦之國際性監察相關會議，每年度依計畫積極安排、參與，以維繫良好情誼；非計畫內國際監察相關會議臨時邀請監察院參加時，亦將視會議性質與重要性組團派員參加，建立國際聯繫新橋梁。此外，隨著國際監察活動日益蓬勃發展，國際事務小組亦系統性地前往他國考察當地監察組織與制度，除建立情誼外，並希望進一步提升我國監察權之效能，作為監察工作改進之參考。2014年至2016年監察院參加9場重要國際監察相關會議，相關出國報告如後：

第 1 節 2014 年國際監察組織澳太 區年會

壹、前言

一、出訪紀要

監察院自1994年加入國際監察組織（International Ombudsman Institute, IOI），均積極參與其所舉辦的各項會議，包括定期參與所屬澳太區域（Australasia and Pacific Ombudsman Region, APOR）年會，以及四年一度的世界會議（World Conference）。自2012年起，APOR會議從每年舉行，改成兩年一

度。開會頻率減少的情況下，監察院把握每次機會，充分與各國會員交流學習、聯繫情誼，並宣揚本院職權行使成果。本次 APOR 會議中，本院國際事務小組事前推薦安排周委員陽山列入議程報告我國外傭人權保障現況，彼此就相關議題交換經驗；另外，選舉新任區域主席時，本院趙委員榮耀雖獲 IOI 理事長 Beverley Wakem 及 APOR 區域主席 Chris Field 推薦接任，惟因趙委員之屆期將至計劃退休而婉謝，卻顯示本院長年耕耘國際事務及 IOI 有成，獲國際監察重要人士肯認。

另方面，代表團也趁本次出訪機會賡續善盡監察職責，前往澳大利亞駐外館處巡察，並順途前赴鄰近的南太平洋重要國家斐濟巡察我國駐館，深入第一線瞭解外交工作現況，極大化出訪效益。此為本院首次前往南太平洋島國巡察，深具意義。

本次代表團，由國際事務小組召集人趙委員榮耀擔任團長，團員分別有葛委員永光、周委員陽山，另指派國際事務小組秘書高偉豪擔任隨團秘書。行程共計約 13 天，成果豐碩。

二、行程概述

- 出訪日期：2014年3月29日至4月10日
- 參加會議：2014年國際監察組織澳太區域年會
- 巡察單位：1. 澳大利亞：駐布里斯本臺北經濟文化辦事處
2. 斐濟：中華民國駐斐濟商務代表團
- 代表團成員：趙委員榮耀（團長）、葛委員永光、周委員陽山、高約聘專員偉豪（隨團秘書）




貳、國際監察組織（IOI）暨澳太區域（APOR） 簡介

一、國際監察組織

國際監察組織（International Ombudsman Institute, IOI）係一全球性非政府組織，目前有來自世界各國共160多個監察、人權機構為正式會員，中華民國監察院亦名列其中。IOI成立於1978年，旨在促進各國監察機關互動與瞭解，促進全球監察制度之發展。其總部原設於加拿大艾德蒙頓亞伯達大學（University of Alberta, Edmonton, Canada），由該校法學院提供IOI秘書單位辦公場地、圖書以及行政資源。2009年第9屆世界會議中，經全體會員決議，將秘書處總部遷移至奧地利國家監察使辦公室，由該辦公室提供並支援所有行政資源。

IOI共分為六大區域，包括非洲、亞洲、澳太、加勒比海及拉丁美洲、歐洲及北美等。IOI由理事會（Board of Directors）代表全體會員掌理組織運作，理事由各區會員選出；執行委員會（Executive Committee）則掌理一般常務會務，為組織的核心，其成員包括理事長、副理事長、財務長以及秘書長。現任理事長為紐西蘭首席監察使Beverley Wakem女士，第一副理事長為納米比亞監察使John R. Walters先生，第二副理事長為美國俄亥俄州監察使Diane Welborn女士，財務長由澳大利亞西澳洲監察使Chris Field先生擔任，秘書長則由奧地利監察使Günther Kräuter先生擔任。此外，6個區域各有1位區域主席，並依各區域會員數目，推選3至4位理事。

IOI成立，提供全球監察機構與監察使聯繫橋梁，並促進監察制度的研究發展。藉由IOI組織章程（By-laws），建立起全球監察使共通的工作準則，促進全球監察觀念的提昇與監察制度的普及。此外，也藉由各項會議與活動，推動世界各國監察使間相互學習與經驗資訊的交流。

Executive Committee	IOI President Dame Beverley A. WAKEM, DNZM, CBE (New Zealand)				
	IOI First Vice-President Mr John R. WALTERS (Namibia)				
	IOI Second Vice-President Ms Diane WELBORN (USA/Ohio)				
	IOI Treasurer Mr Chris FIELD (Australia)				
	IOI Secretary General Mr Günther KRÄUTER (Austria)				
 International Ombudsman Institute Institut International de l'Ombudsman Instituto Internacional del Ombudsman					
AFRICA	ASIA	AUSTRALASIA & PACIFIC	CARIBBEAN & LATIN AMERICA	EUROPE *	NORTH AMERICA
Regional Presidents					
Ms Caroline SOKONI (Zambia)	Mr Salman FARUQUI (Pakistan)	Mr Colin NEAVE (Australia)	Ms Lynette STEPHENSON (Trinidad & Tobago)	Mr Peter TYNDALL (Ireland)	Mr Peter HOURIHAN (Canada/Alberta)
Regional Directors					
Ms Alima Déborah TRAORE (Burkina Faso)	Mr Sungbo LEE (Republic of Korea)	Mr Chris FIELD (Australia)	Ms Nilda ARDUIN (Sint Maarten)	Ms Catherine DE BRUECKER (Belgium)	M Howard SAPERS (Canada)
Mr John WALTERS (Namibia)	Ms Panit NITITHANPRAPAS (Thailand)	Dame Beverley WAKEM, DNZM, CBE (New Zealand)	N.N. (vacant)	Ms Elisabet FURA (Sweden)	Ms Diane WELBORN (USA / Ohio)
				Ms Irena LIPOWICZ (Poland)	
				Mr Rafael RIBÓ (Spain/Catalonia)	

IOI 執委會暨各區域主席、理事名單一覽表

二、IOI澳洲及太平洋區域

澳洲及太平洋區域（Australasian and Pacific Ombudsman Region, APOR）為IOI轄下6個地區（Regional Constituency）之一，也是監察院會籍所在。區域會員以澳大利亞各州監察使為主體，另包括香港、以及附近南太平洋國家紐西蘭、庫克群島、巴



布亞紐幾內亞、薩摩亞、索羅門群島、萬那杜、東加等國。

澳大利亞除聯邦設1名監察使（兼首府領地及國防監察使）外，各州及北領地另設有1名監察使，全國監察使共8名，均為IOI具投票權的正式會員，地位舉足輕重，和紐西蘭監察使同為區內主導力量，例如紐西蘭前首席監察使John Robertson及Sir Brian Elwood及現任首席監察使Beverley Wakem，皆分別獲選為IOI理事長，影響力可見一斑。而近來南太平洋島嶼各國監察使另組成太平洋島國監察使論壇（Pacific Islands Ombudsman Forum），強化區內島國間的合作。

監察院自2001年申請轉籍APOR區域，並於2002起以該區正式會員身分固定出席區域年會與世界會議，與區域會員互動良好。APOR會議原為每年一次，2012年起改為兩年一次。會議由區內會員輪流主辦，惟通常由澳大利亞各州監察使及紐西蘭監察使輪流主辦居多。在本院代表團極力爭取下，2011年曾成功爭取APOR會議首度於我國舉辦。

區域新任主席為澳大利亞聯邦監察使Colin Neave，另兩名理事分別為IOI理事長暨紐西蘭首席監察使Beverley Wakem、新任IOI財務長暨西澳洲監察使Chris Field，渠等均曾於近三年內前來本院訪問過。

參、2014年國際監察組織澳太區域會議 (IOI APOR Meeting)

一、會議資訊

1. 日期：2014年4月2日至3日

2. 地點：南澳洲首府阿德雷得市（Adelaide）
3. 主席：西澳洲監察使暨區域主席Chris Field
4. 議程：業務會議（4月2日）；專題研討會（4月3日）



APOR會議於阿德雷得市新修建完成的體育場Oval Adelaide主館貴賓室內舉行，圖為體育場外觀

二、會議紀要

（一）業務會議

1. 選舉新任本區IOI理事及APOR區域主席

IOI近兩年有不少人事異動，許多資深監察使紛紛退休或任期屆滿，包括IOI前秘書長奧地利監察使Dr. Peter Kostelka於2013年卸任，IOI財務長香港申訴專員黎年於2014年3月底退休；現任IOI理事長紐西蘭監察使Beverley Wakem也即將於2015年3月卸任。

由於現任APOR區域主席、西澳洲監察使Chris Field接替前香港申訴公署專員黎年，獲選為新任IOI財



務長及執委會委員，因此必須辭卸區域主席一職；另，現任IOI理事長紐西蘭Wakem監察使將於2015年3月卸職，但為便於IOI副理事長John R. Walters接任理事長一職，渠也計劃提前於2014年10月先辭卸理事長職務，故也將遺留1名理事空缺，鑒於APOR會議已改為兩年一度，因此在本次會議中提前一併選出接任人選。

- (1) 本院趙榮耀委員獲推舉為IOI理事兼APOR區域主席，惜時機不巧予以婉謝

由於 APOR 區域內的澳、紐成員者眾，經常能夠主導相關人事結果。本次選舉難能可貴之處便在於本團團長趙委員榮耀於會前便獲包括身兼 IOI 理事長的紐西蘭監察使 Beverley Wakem 女士及 APOR 區域主席 Chris Field 等重量級成員預先安排及支持。主辦單位除了將趙委員及本院代表團成員座位安排於渠等鄰座外，Wakem 女士也於會前先行向趙委員表示，由於本院於 2011 年成功舉辦 APOR 會議，故稍後將推舉渠任 IOI 理事及 APOR 區域主席一職。惟趙委員考量其監委任期亦將屆滿，為恐造成區域人事更迭頻繁問題，只得婉謝該職，錯失此一難得契機。儘管殊為可惜，但亦可看出，擔任本院國際事務小組召集人近 20 年的趙委員，耕耘 IOI 之深，深獲各國敬重及肯定，也確實提升本院在 IOI 的地位。



本院代表團座位被安排於主席旁，趙榮耀委員更與區域主席Chris Field比鄰而坐，主席另一側則是IOI理事長Wakem

(2) 澳大利亞聯邦監察使Colin Neave接任IOI理事兼APOR區域主席

由於趙榮耀委員無法接任區域主席，後經推舉下，由現任澳大利亞聯邦監察使 Colin Neave 先生獲選接任。渠 2012 年出任監察使一職，並曾於 2013 年 9 月訪華時，前來本院拜會王院長建煊及趙委員榮耀，並與本院國際事務小組委員座談。也因此，本次 APOR 會議上，渠與本團委員再次聚首，彼此相談甚歡，本團委員也恭賀渠接任區域主席一職。雙方業已建立的友好關係，相信有助本院日後持續在 APOR 區域中的各項參與。

(3) 巴紐首席監察使Rigo Lua 獲選將接任Beverley



Wakem理事遺缺

IOI 理事長 Wakem 2014 年 10 月提前卸任後所將遺留的理事職缺，本次預先選出，由巴布亞紐幾內亞新任監察使 Rigo Lua 獲選，將於 10 月後接任。

2. 討論亞太各國外籍勞工人權保障議題，周陽山委員發表監察院調查報告

鑒於APOR會員各國普遍是外籍勞工的引進或來源國，且外籍勞工人權保障議題於2012年曾列為本院外交及僑政委員會專案調查研究主題，由周陽山委員、趙榮耀委員、吳豐山委員、洪昭男委員調查後提出「我國外傭引進及外傭人權問題之探討」報告，值得各國相互參考借鏡，因此監察院國際事務小組召集人趙委員榮耀半年前主動建議將該議題納入本次會議議程，並獲主辦單位採納。



周陽山委員在會上發表監察院調查我國外傭人權專案調查研究報告

有關我國外傭引進與外傭人權問題，4月2日下午由主查委員周陽山博士向與會者簡報，分析探討我國外傭面臨的人權保障問題與建議解決之道。本團行前也將該調查報告重點節錄英譯，提供與會者書面參考。

周委員簡報提到，外傭必須付出高額仲介費、服務費及其他規費等，才能入境工作，造成外傭財力沉重負擔；倘遇勞資爭議，現行法規亦無法使該外傭出外工作。另表示外傭的待遇、工作環境與休息時間等各種條件，應立法保障，也建議應參考國際勞工公約來完備人權保障工作。

許多與會代表也呼應這項議題的重要性，並建議未來各會員倘有相關調查報告或參考資料，也宜持續透過IOI電子信及網站等處發佈，供各界參考。

3. 討論建立APOR區域監察使新手工作指南（Starter Kit）

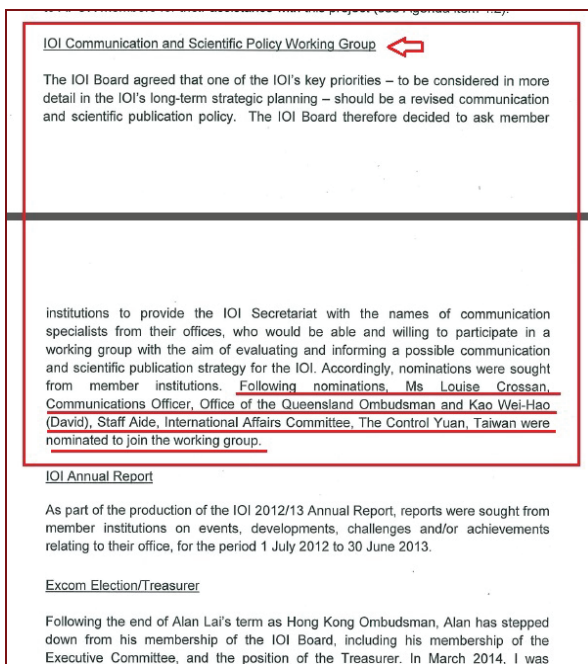
西澳洲監察使Chris Field與新南威爾斯監察使Bruce Barbour 2013年時，曾向IOI提出一項「新手指南」（Starter kit）計畫，希望能夠結合各國監察使辦公室的經驗與做法，彙整建立一套監察使工作指南，主要希望提供新任監察使或正在籌建監察機關的國家參考，有效做到資源共享、經驗傳承，讓新手順利上路。這項提案2013年獲IOI總部提供的區域倡議計畫補助款後，開始執行。先前已寄發問卷，請各會員填寫表達意見，本院之前也曾填答該計畫相關問卷，貢獻本院意見。

4. IOI籌組通訊傳播與出版策略規劃工作小組，監察院所



提人選獲提名擔任成員

區域主席Chris Field在會中提出工作報告，其中一項是關於IOI認為有必要就組織的通訊傳播與出版工作建立一套長期策略，期透過革新相關策略與技術，使更多國家能夠參與IOI，提高組織能見度，發揮更大全球影響力。因此在2014年初成立一工作小組，由IOI前秘書長Peter Kostelka擔任主席，小組成員由6區域各提名1-2位。APOR區域則由澳洲昆士蘭監察使辦公室Ms. Louise Crossan及本院國際事務小組秘書高偉豪獲提名，入選小組成員。



主席報告事項提到本區域提名IOI工作小組成員2名，本院人選名列其中

(二) 專題研討會

1. 專題演講一：監察制度如何伸張正義

■ 主講者：澳洲 Flinders 大學法律系主任 Kim Economides 教授

講者從本體論探討監察制度做為正義伸張機制的意義。他首先從歷史角度分析國際正義機制的發展，從法



治制度的建立；公共利益法、律師的漸次出現，使司法機制漸形完備。惟行政部門的誠正性（integrity）也開始受到重視。要如何在既有法制架構下，確保政府官僚做到善治，成為重要議題。

講者認為，監察制度主要職權在於受理人民陳情，本質上具獨立性、高位階、擁有監督政府作為的調查及建議權，可以紓解民怨，因此成為與司法架構互補的正義機制。它的意義在於能夠在法治基礎上，使用約詢、調查等方法獲得更多面向資訊，據以判斷政府作為是否符合公平正義，並從公眾利益角度向行政部門提出建議，比起司法更具公義積極性。

講者接著指出，監察制度的決策，因涉及公義性及道德性判準，因此需要建立更堅實的標準，使本身具備高度道德及公義正當性，才能做好判斷，



發揮效用。因此，調查過程必須注重公平、重視程序正義，並具備完全獨立與道德正當性，方有公眾說服力。所以，相關訓練課程、跨國合作學習，對於該制度的完備不可或缺。

講者用一張圖做結。圖中顯示象徵公平的正義女神，其懲罰之劍因為監察使的壓力而更具威力，但倘缺乏公義與正當性，就會如圖中所示，使公平正義偏向失衡，不得不慎。



監察權使用須顧及公義道德說服力，否則難以伸張公平正義

2. 專題演講二：監察使與國際人權

■ 主講者：南澳洲大學法律系主任Wendy Lacey教授

講者主要以澳洲為例，檢證監察使對於該國國內人權保障機制完善的貢獻。她認為，人權保護能夠落實的關鍵，在於國家是否能夠將國際人權標準國內法化，這不只是立法部門的責任，而是所有政

府部門須通力合作。她指出，監察制度能夠接受民眾陳情，且監察使的調查與建議，能夠有效影響國家部門作為，



並直接或間接督促政府重視國際法規範，將之納入國內法適用，確保人權保障確實發揮作用。因此，監察制度實質上強化了人權保護機制。

講者強調，監察制度在處理陳情案件時，擁有比司法更廣泛的判斷依據，而且能夠引入國際法規範，指出政府施政違反人權之處，促使決策過程更誠正公平與透明。她也再次提醒，行政部門有遵守國際法制的義務，所有政府皆應認真看待。

3. 分組討論

兩場專題演講結束後，與會者分組進行討論，就上述議題提出評論與建議。本小組由周陽山委員代表發言。他針對Economides教授演講中提到義大利法學者Mauro



專題演講後進行分組討論，周陽山委員代表本小組發言，認為欲達善治，要把「國家」角色找回來

Cappelletti所提司法正義運動三波論以及Economides自己補充的第四波外，周委員認為應該有第五波運動，也就是重新重視「國家」角色，使國家施政落實3項重要原則：透明（transparency）、誠正（integrity）、負責



(accountability)，因為惟有政府善治才能確保正義實現。

周委員進一步說明，1990年後期以來，包括東歐、甚至歐美在內的許多國家，都因政黨惡鬥等因素，造成政府效能低落、政治情勢動盪，連帶影響民主制度的穩定性。該問題必須獲得正視，使國家重新上軌，促進政府「善治」，才能確實保障人權，這也正是第五波運動的內涵。

周委員表示，這波行動是監察使的重要任務。需要督促政府推動政策與立法，才能達成目標。其中，全球化下日益普遍的勞工跨國界移動情形，也應受到重視。周委員認為，這是監察使的新世紀挑戰。這也是他在首日會議上，向各國報告臺灣外傭人權現況及改善意見的原因。

另外，周委員呼應Lacey教授觀點，強調國際法必須落實到國內法制架構。他也補充表示，臺灣也已於2009年起陸續簽署「人權兩公約」以及「消除對婦女一切形式歧視公約」(CEDAW)，並且通過立法進行國內法化，成為我國法律制度一環。監察院也據此積極督促政府各單位，確實落實相關規範的保障。

(三) 會議晚宴

為期兩天的會議結束後，主辦單位在距會場不遠的Cos Restaurant設宴款待與會來賓，彼此交換心得、聯絡感情。由於自2012年紐西蘭威靈頓的世界會議後，區域會議改為兩年一度，因此不遠千里而來的各國代表，皆特別

珍惜難得聚首的時光。

IOI理事長率全體向本院委員舉杯致敬席間，IOI理事長Wakem女士特別起身，請在座賓客舉杯向本院3位委員致敬，因為渠等即將卸下監委工作；Wakem更特別提到趙委員是她的老朋友，在過去10多年來對於APOR的參與及貢獻有目共睹，令人感佩，也為監察院奠定良好名聲；同時，也對葛委員多次參與APOR會議、並在2011年臺北APOR會議上的卓越表現，表示感謝。語畢，Wakem走向3位委員，親表祝福。監察院委員也舉杯回敬，場面溫馨。



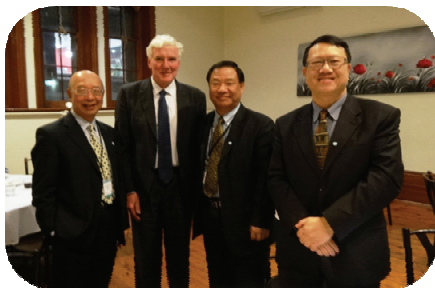
本院委員致贈紀念品予主辦本屆APOR會議的南澳洲監察使Richard Bingham先生

Wakem理事長帶領所有賓客舉杯致敬之舉，可以說替本院長年耕耘IOI及APOR的表現，立下最佳註腳，也為趙委員長年帶領的本院國際事務小組工作，畫下階段性的完美句點。



晚宴開始前，會議主辦人南澳洲監察使 Richard Bingham 起身向各國與會者表達感謝之意

第2章 參加國際會議及考察監察工作出國報告



本院委員與新任APOR區域主席Colin Neave合影



本院委員與IOI理事長Beverley Wakem合影



趙委員與昆士蘭州監察使Phil Clarke寒暄合影



本院委員與新任IOI財務長Chris Field合影



本院委員與來自印尼及東帝汶的成員合影

肆、巡察駐外館處暨參訪拜會行程

一、澳洲部分

(一) 巡察駐布里斯本臺北經濟文化辦事處

本代表團
4月1日赴布里斯本辦事處巡察，並由宋處長文城進行館務報告，向本團委員說明駐地工作推動、



宋文城處長率同仁向本院委員簡報駐館工作

政情與僑情現況等。監察院委員聽取簡報後，也就各項工作細節提出詢問與建議。

趙委員首先感謝駐館對於監察院代表團的接待，也肯定該館推動工作的努力與成果，期許繼續努力維持昆士蘭州與我國的各項緊密交流。葛委員及周委員則對度假打工及國人急難救助議題提出相關建議。由於昆士蘭僑民眾多，前往旅遊的國人亦多，再加上臺澳打工度假協定簽訂後，每年領務量與急難救助工作日增，該館目前也被外交部評定為領務重點館處。巡察委員建議外交部能多辦理講習會，加強宣導相關法規介紹，做好行前教育及安全意識，以期有效減少出國後的意外狀況。

此外，鑒於許多在澳洲度假打工發生意外的國人，時



常在申請國內保險理賠時遭遇困難，周委員建議該館整理出類似案例，嗣後將據以深入調查保險局等相關單位是否有改善之處。

另一方面，鑒於澳洲是通往南太平洋的重要門戶，周委員建議未來派任館員時，宜能優先選派具備海洋法專業的外交人員，期更有利推動有關海洋貿易與資源開發等各項合作。



本院委員與宋文城處長（右三）及外館同仁於駐館門口合影

(二) 巡察昆士蘭臺灣中心（布里斯本華僑文教服務中心）

結束駐處巡察後，監察院代表團接著前往布里斯本市南區的昆士蘭臺灣中心巡察，並由該中心主任董幼文簡報。臺灣在昆士蘭州的僑民約3萬人，在各僑團積極建議下，中心於2008年成立，面積約350平方公尺，位處僑民眾多的華人商城一樓。中心全區均可無線上網，大禮堂最多可容納200人開會，提供各項藝文展覽使用；該中心也提供僑社與僑校借用場地做教學表演之用，包括書法、二胡、氣功等藝文課程的學習教室。該中心漸而成為服務僑胞、聯繫僑團的凝聚點；也成為推展僑教華語文數位教學點，並配合布里斯本外館推動行動領務的收件服務、推展外交及文化交流活動。



昆士蘭臺灣中心主任向本院委員簡報



本院委員與昆士蘭臺灣中心同仁、僑務委員及當地僑民合影

(三) 與澳洲僑界及駐處同仁會面

本次除安排巡察駐布里斯本辦事處，並訪視當地僑教中心外，代表團也把握機會，在有限時間中與澳洲其他各地僑界及外館同仁會面，瞭解駐地政情與僑情。

由於本次APOR會議所在地南澳洲係我駐墨爾本辦事處轄區，因此在該處翁處長瑛敏安排下，監察院委員趁開會空檔，與當地僑界會面，瞭解僑民當地生活情形。翁處長也向委員表示，由於該處轄區廣大，有時分身乏術之下，不少在南澳洲發生的國人急難救助事件，第一時間都有賴當地僑民或慈濟等民間團體率先提供協助，先行瞭解事發狀況並協助醫療事宜，對外館幫助甚大。

此外，本團也趁返臺轉機之際，與駐雪梨代表處周進發處長及同仁會面，稍事瞭解館務推動情形。由於雪梨係澳洲大城，僑民不在少數，也有不少國人在當地度假打工，委員特就僑情及急難救助等問題，向周處長瞭解。



本院委員在駐墨爾本辦事處翁瑛敏處長（右四）安排下，與阿德雷得僑界會面，瞭解僑情



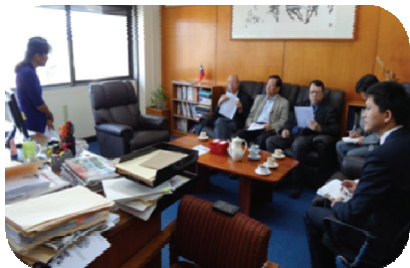
本院委員趁轉機時，與駐雪梨辦事處周進發處長（右二）及同仁會面，瞭解各項館務推動情形

二、斐濟部分

（一）巡察中華民國駐斐濟商務代表團

本代表團4月8日上午赴我國駐斐濟商務代表團巡察，由程代表其簡報駐館業務，說明政務與僑領業務的推動情形，包括代表處及技術團設處歷史、兩國關係現況、雙邊經貿關係、交流訓練計畫、移民與人口販運防制合作、文化交流、新聞文宣等諸多議題。

趙委員首先肯定程代表就任1年多來的努力，成果有目共睹。也針對我國邀訪斐濟高階官員來華訪問計畫提問。程代表表示，該館配合外交部遠朋國建班、國合會計畫、太平洋島國青年領袖培訓計畫（PILP）等方案，已邀



駐斐濟程代表其簡（左一）向本院委員簡報各項館務推動情形

請斐濟諸多高階資深官員訪華，建立諸多友好關係。程代表也提到，斐濟目前外交上力行廣結善緣（Friends to all, Enemy to none）政策，也將藉此多元邀訪該國各領域官員訪華。

葛委員也肯定駐館儘管人力非常有限，業務繁多，但依舊成果豐碩，包括2013年成功邀請斐濟總統參加該處舉辦的國慶酒會，甚為難得。期許該館能夠革除積弊、開創新局。葛委員也提問包括兩岸外交互動情形、僑校經營以及技術團轉型等問題。



監察院首次巡察南太地區，深具意義。圖為本院委員與程其衛代表於駐處門口掛牌前合影

周委員則建議，我國在南太地區的外交工作應調整過往以澳紐為中心的思考，而以南太斐濟為中心，善用該國地理優勢及相對完備的基礎建設，向外輻射式地與南太諸國建立更形緊密的關係；並從斐濟起頭，探尋我國與南太國家直接貿易的可能，促進互惠。另也可思考派駐經濟部、外貿協會人員至當地，協助引入我國強項產業，增加我國商業出口貿易。

周委員另強調，人才交流培育殊為重要。他表示，在參訪技術團時，曾於團部見到一名斐濟當地青年，曾於屏東科技大學就讀，中文流利，對來自臺灣的本團相當熱情



，顯見教育深耕的成果。日後也可持續擴大，鼓勵南太青年及僑胞赴國內研習、工作，培養更多友我人民，當可有助我外交工作紮根，厚植實力。



巡察結束，代表團與駐斐濟程代表及同仁於駐處合影

(二) 訪視我國駐斐濟技術團

本訪團4月7日驅車前往距首都蘇瓦市約3小時車程外的Sigatoka，訪視我國在斐濟的技術團。一路顛簸的車程，亦深刻體會該國非首都區的基礎建設實況。抵達技術團所在地後，由團長林維和帶領參觀導覽，並簡報團務及國際合作計畫情形，讓委



本院代表團驅車前往距首都3小時車程的我國駐斐濟技術團訪視，瞭解國際合作計畫推動情形

員瞭解技術團如何協助當地農民推廣熱帶水果種植，諸如甜椒、木瓜等。本院委員除肯定團長的帶領，也佩服團長夫婦乃至國合會技師、替代役離鄉背井到了遙遠的斐濟鄉間，開疆闢土，實為外交第一線尖兵。程代表也表示，團部門口立牌上斗大的「中華民國（臺灣）技術團」幾個字，具高度象徵與鼓舞的意義。

本院委員也關切技術團技師、外交替代役的專業背景、保險情形、待遇等各方面，瞭解政府相關政策是否切合實際需求。另外，也針對外交部推動駐外技術團轉型成「計畫經理人制」相關問題，詢問技術團意見。團員對該項轉型反應正面，認為透過與當地政府合作產生發展計畫，再專案管理，能發揮更大效益。另也應注意配合當地民情習性，始能收效。



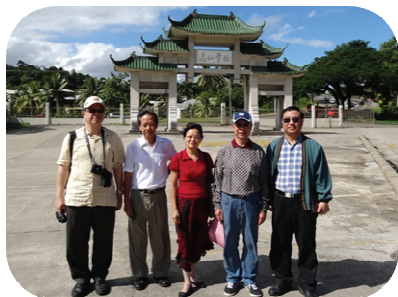
本院委員與全體技術團成員於農場內合影，我國國旗在遙遠國度中飄揚

(三) 訪視華語逸仙學校

本代表團4月6日前往位於首都蘇瓦市的逸仙學校訪視



，並由來自臺灣的該校退休中文老師左林揚簡介校史及目前運作情形。該校校園廣闊，操場邊矗立國父孫中山先生銅像。本院委員均對該校做為南太地區唯一中文學校，能遠在斐濟宣揚中華文化、教育斐濟學子（華人、印度及斐濟子弟）中華思想語言甚為感佩。左老師有感近年來，隨著中國大陸影響力日漸龐大，我國在該校的資源以及影響日益下滑。本院委員承諾，將協助向僑委會反映，多給予支持補助，確保我國能夠持續推動校務經營，發揮影響力。



代表團訪視斐濟蘇瓦市的逸仙學校，實地瞭解校務運作



本院委員、程代表以及左林揚老師（右一）於逸仙學校內的國父銅像前合影

(四) 訪視華僑文教中心

代表團4月8日下午前往斐濟華僑文教中心訪視，由中心主任彭匡生接待並簡報。中心裡頭陳列許多中文書籍，並提供借閱。彭主任表示，許多書籍已經陳舊，還希望有更多資源能夠投入，



本院委員訪視位於斐濟蘇瓦市區的華僑文教中心

不斷更新館藏刊物。委員訪視後，也感謝彭主任夫婦戮力協助維持中心的經營，並肯定其用心與成果，勉勵繼續做為斐濟的「華人之光」。



斐濟華僑文教中心裡頭陳列許多華語書籍刊物供借閱

(五) 拜會斐濟貿工部

代表團4月8日在程其蘊代表安排下，前往斐濟貿易工業部拜會。斐濟新任駐臺代表Karaisitiani Vuibau也在門口親迎，引見本院與貿工部常務次長Maciu Lumelume先生會面，就雙邊經貿合作議題，彼此交換意見。監察院委員表示兩國有諸多相似及互補之處，包括中小企業合作、國際觀光商務、服務業、學術交流等方面，皆有許多合作空間。此外，

我國原住民有14族50萬人口，與南太島國具語言及文化上諸多共同性，也是雙方



代表團拜會斐濟貿工部常務次長Maciu Lumelume（左三），新任駐臺代表Karaisitiani Vuibau（左四）亦陪同會面



能夠思考合作之處，例如我國對原住民精神輔導治療及小型企業貸款成功經驗都可提供斐濟參考。新任代表Vuibau也表示，到任後將積極協助各項合作方案，促進彼此經貿關係。

(六) 代表處晚宴

本團離境前夕，代表處邀宴本代表團與斐濟各界要員一同餐敘。賓客分別來自軍政界、教育界及媒體界等，即將赴臺履新的斐濟駐臺北代表Vuibau亦在座。席間彼此就外交、政經、文化等議題交換意見，氣氛熱絡，有效強化臺斐雙邊認識。負責斐濟政府官員訓練計畫的Jone Naisara少校也提到該國有2位官員正在臺灣參與我國外交部舉辦的「遠朋國建班」計畫，並將接續參加本院舉辦的職員交流計畫，相關事宜正是由他安排。本院委員除感謝渠大力支持外，也表示歡迎往後有更多交流計畫。晚宴尾聲，斐濟友人合唱一首當地民謠，祝福本團平安歸國，渾然天成的優美合聲令人驚艷陶然；本團葛委員亦以臺灣歌謠獻唱回敬，賓主盡歡，奠定友好情誼。



斐濟新任駐臺代表Vuibau及Jone少校獻唱斐濟民謠，優美合聲搏得滿堂彩



本院代表團成員穿上斐濟傳統服飾Bula衫出席代表處晚宴

伍、結論與建議

監察院代表團此次除例行參加2014年APOR區域會議之外，更首度前往南太平洋重要國家斐濟巡察我國當地駐館，深入瞭解各項外交及僑務工作，成果豐碩。謹將本次出訪相關成果與建議臚列如次：

一、趙委員榮耀獲推舉出任IOI理事兼區域主席，監察院國際事務推展獲IOI肯認：

本次APOR會議選舉新任IOI理事兼APOR區域主席，本院趙委員榮耀獲得包括IOI理事長暨紐西蘭監察使Beverley Wakem女士及原區域主席Chris Field等重要成員在內的一致推舉，擔任下任區域主席。惟趙委員表示礙於自身任期將屆，只能婉謝，並感謝渠等支持。儘管因故無法順利接任區域主席，但本次選舉獲得各方支持，充分顯示本院長年在IOI及APOR耕耘不輟的努力，已獲得國際認同與肯定，實質提升本院於IOI的地位與聲望。

IOI對於本院的肯認，更可從IOI理事長Wakem女士於本次APOR會議晚宴上，特別起身率領全體與會者向本院3位委員舉杯致敬的動作中，展露無遺。Wakem發言感謝3位委員及本院歷年來積極參與IOI及APOR各項事務不遺餘力，貢獻有目共睹，令人感佩。一席話也為趙委員長年帶領的本院國際事務小組工作，畫下階段性完美句點。

由此觀之，本院國際事務屆滿20週年之際，已取得重要的階段性成果，邁向新里程碑，令人為之鼓舞。日後，承續既有的紮實基礎，應該賡續積極爭取理事、甚至區域主席等各項要職，在



國際監察社群發揮更大影響力。

二、監察院提案獲納入APOR議程，並於會中以「中華民國的外僑人權問題」報告本院專案調查研究成果：

本次APOR業務會議中，監察院事前主動提案討論「亞太國家的外僑人權保障工作」議題，並安排由周委員陽山代表報告本院關於「我國外僑人權保障情形」的專案調查研究報告，也將重點節錄英譯，提供與會者參考，使國際友人更瞭解本院職權成果及人權現況。日後，應廣續積極爭取發言，將監察院豐富的人權案例調查成果輸出，爭取經驗交流，促進跨國學習。

此外，本院近兩年積極透過IOI電子報發布本院各項重要消息，使國際監察領域能夠瞭解監察院的最新活動及重要人權保障成果，提升本院及臺灣能見度。日後也應積極持續之。

三、監察院國際事務小組幕僚獲APOR區域提名成為IOI工作小組成員之一，將參與修訂IOI的通訊傳播與出版長期策略：

本次APOR會議，區域主席Chris Field提出的報告事項中，提到IOI已於2014年初成立一工作小組，旨在針對該組織對外宣傳及對內溝通的策略，研擬規劃一套長期性政策。小組成員由每區薦派2名組成，並由前IOI秘書長Peter Kostelka擔任主席，一共12人。APOR區域則提名本院國際事務小組推薦的秘書高偉豪及澳洲昆士蘭監察使公眾傳播專員Ms. Louise Croseen出任。該工作小組將於2014年6月16至17日於維也納IOI秘書處進行工作會議。本院成員也將赴會，讓臺灣在這項IOI的重要改革工作中不

缺席。

本院期許持續透過參與各類IOI活動，善盡會員責任，也繼續爭取發言權與國際能見度，拓展與IOI各會員以及執委會成員的交誼。

四、新區域主席Colin Neave曾拜訪監察院，奠定雙邊友好基礎，顯見平時耕耘重要性：

本院趙委員榮耀此次因任期關係雖與APOR區域主席失之交臂，惟後來當選的澳大利亞聯邦監察使Colin Neave，曾於2013年9月拜訪本院院長王建煊及趙委員等人，相談甚歡。本院也安排參訪院史陳列室、陳情受理中心以及議事廳等處，使其對我國五權憲政體制與本院職權有更多認識。本次在APOR會議見面，與本院委員互動也因此更形熱絡，奠定友好基礎，相信有助本院未來於APOR區域內的各項活動參與。由此亦可理解平日經營交往的重要性，未來本院宜廣續邀訪接待國際訪賓，深廣國際人脈。

五、監察院職員交流計畫展成果，宜廣續辦理：

「監察院與國外監察、人權機關職員交流研習計畫」自2004起，已辦理多次。該計畫係與外交部遠朋國建班合作，初以西語班為主，2012年起將交流對象擴展至英語班，迄已擴及拉丁美洲、亞洲、非洲等國家，有效拓展國際友誼。由於2013年的英語班交流計畫，其中一位學員係斐濟軍事將領，因此本團此次訪問斐濟時，便透過這層接觸拉近與斐國官方關係，也因為這層友好關係，促成該國再次於2014年監察院交流計畫中，薦派該國兩位



學員參與，逐步建立起更緊密關係。

事實上，這項活動歷來已促成諾魯總統蒞臨監察院訪問、本院與尼加拉瓜人權保護檢察官署簽署合作協定；另外越南及泰國等監察機關也已連兩年薦派職員參與本計畫，有效拉近雙邊關係。鑒於該計畫已成為國際合作交流的重要平臺，允宜賡續辦理，亦感謝外交部及國防大學對該計畫的支持與協助。

六、建議通盤檢討我國青年度假打工協定執行與配套，並妥善配置人力資源，以因應日益繁重的急難救助業務：

度假打工計畫旨在促進我國與其他國家青年互動與瞭解，目前我國已與紐西蘭、澳洲、日本、加拿大、德國、韓國、英國、愛爾蘭、比利時等國家簽署相關協定。雖然該計畫確實有效鼓勵我國青年出國拓展世界觀，但不可諱言，也確實使相關外館的國人急難救助業務量增加。

以本次出訪的澳大利亞為例，各個辦事處近來皆處理許多度假打工青年發生的意外事件，也面臨外館人力吃緊的挑戰。據統計，在昆士蘭留學、修習語文及度假打工學生超過8,000人，且逐年增長，而目前駐布里斯本辦事處卻僅有4名正式人員（含處長），確實面臨人力資源不足的窘境。另駐墨爾本辦事處僅有2名正式人員（含處長），且均為女性，遇有危險性或吃重性業務，便有安全性問題須納入考慮。

外交部允宜通盤檢討相關協定的配套，強化各項行前教育說明，使青年瞭解自身權利與義務，並瞭解度假打工國家相關法令規定；另政府也宜檢視外館人力資源的調整運用，不宜全館均為

女性成員，以期有效解決問題。

七、建議加強推動我國與南太平洋原住民文化交流：

臺灣原住民與南太平洋國家原住民同屬南島語系民族，甚至有研究指出，臺灣係南島語系發源處。因此，彼此在語言及文化上，有雷同之處。鑒此，建議強化我國與該區域島國原住民交流互動，包括藝文、學術乃至醫療等各面向，期藉由共享的文化背景，促進交往效益，提升軟實力交流。

八、思考透過我國資通訊技術協助南太友邦建立政府資訊公開系統：

促使政府資訊公開（FOI）、透明，是各國監察機關主要職責之一，唯有透明正當，才能做到政府善治。但是資訊公開在許多南太平洋幅員廣大的島國上，有實際推動上的困難。相關工作推動需要軟硬體上配合，尤其行動通訊及網際網路的普及方能克服地理上的限制。我國國際援助項目中，向來包括協助建置邦交國資通訊系統，因此或能思考也將我國資通訊產業的技術與資源協助南太平洋小島邦交國改善此一問題。

九、建議政府檢視海外僑校資源分配，力捍華人世界話語權：

近年來隨著中國大陸經貿實力崛起，積極在海外設立「孔子學院」，大量派遣教師前往海外教中文，影響力日益擴大。相形之下，我國對於海外僑校的資源投注則日益減少。

本院委員此次訪視斐濟首府蘇瓦市的逸仙學校時，感受尤



深，深覺早年來華留學從事華語文教學的教師日漸凋零，後繼又無人，致使海外華語文教學的主導權大肆弱化。鑒於我國華語教學品質優良、亦傳承使用具有文化脈絡與歷史縱深的正體字系統，過往一直是華語教學及文化重鎮。相關單位允宜通盤檢視海外僑校現況，並設法積極整合國家與民間的各項資源，力爭華人世界話語權。

十、持續監督政府落實國際人權規範：

2012年紐西蘭世界會議所通過的「威靈頓宣言」，其中之一便是提倡各國監察機關應積極強化本身職能，確實發揮功效，保障國內每位公民的基本人權。本次APOR會議專題演講，也再次呼籲各國監察機構應積極將國際人權規範國內法化，以確實發揮功效。

我國已經通過人權兩公約「經濟、社會與文化權利國際公約」、「公民與政治權利國際公約」、以及「消除對婦女一切形式歧視公約」等施行法；另外，監察院也在本次會中發表我國對於外傭人權現況的調查報告，內容提到建議政府應參考國際勞工公約之「國民待遇」、「工會權或結社權」、「社會安全及保險」、「平等」等原則，保障外傭權益，並透過立法規範及行政手段予以改善。因此，本院應廣續監督政府各項作為是否合乎國際人權規範，並促請修改各項不合規的法令。

十一、肯定駐外館處各項工作成果，並勉勵繼續熱忱推動外交工作：

本次巡察中，委員們對於澳大利亞及斐濟各駐外館處的辛勞

與付出表示肯定，也期許外館同仁能夠堅守崗位，賡續推動我國外交工作，拓展我國國際空間。同時，委員也期盼外館能夠抱持熱忱，持續提供旅外國人及僑胞優質的服務，並持續強化與僑界關係，讓僑民亦成為我外交尖兵。

十二、感謝外交部歷年協助監察院推動國際事務，並期許未來賡續維持良好合作，共同致力拓展我國國際參與空間：

監察院代表團此行成果豐碩，意義非凡，在此感謝外交部以及澳大利亞駐布里斯本臺北經濟文化辦事處、駐墨爾本臺北經濟文化辦事處、駐雪梨臺北經濟文化辦事處、中華民國駐斐濟商務代表團等外館的悉心安排，讓行程圓滿落幕。事實上，本院歷年推動各項國際事務，諸如參與國際會議或舉辦職員交流計畫，外交部及駐外館處皆提供諸多協助。相關計畫也確實顯著提昇我國在國際監察專業領域中的能見度與地位，達到專業外交目的。期許日後能賡續維持國際事務的各項合作，共同致力推展我國國際參與。



陸、處理意見

本報告伍「結論與建議」函請外交部參考，並就其中第五、六、七、八、九、十一、十二等項，參處見復。

代表團成員：趙委員榮耀（團長）

葛委員永光

周委員陽山

高約聘專員偉豪（隨團秘書）

第 2 節 國際監察組織通訊傳播 與出版長期策略工作會議

壹、前言

一、會議緣起

監察院自 1994 年起加入國際監察組織（International Ombudsman Institute, IOI），積極參與各項會議，善盡會員責任，強化國際影響力。2014年1月下旬，監察院接獲IOI澳洲及太平洋區域（Australasian and Pacific Ombudsman Region, APOR）主席Chris Field²來信，表示在2013年IOI年度理事會上，已將擬訂IOI通訊傳播與出版的長期策略列為重要優先事項之一，並決議成立一工作小組，由IOI前秘書長Peter Kostelka先生擔任主席，並請各國會員薦派人選，每區1—2名。經時任本院國際事務小組召集人的趙榮耀委員³推薦下，提報本小組幕僚高偉豪參與，並獲APOR區域提名，成為IOI工作小組10名成員之一。

工作小組成立後，IOI於2014年4月份來信，請小組成員填答一份問卷，主要瞭解成員對IOI通訊傳播議題的初步看法與建議，本院也將所填問卷陳趙召集人核閱後提交。IOI秘書長Dr. Günther Kräuter後於5月上旬來信邀請小組成員出席6月16日、17日在奧地利維也納IOI秘書處召開的工作小組會議，期針對問卷

² Chris Field已於2014年4月卸任區域主席，轉任IOI財務長，遺缺由澳大利亞聯邦監察使Colin Neave接任。

³ 時任國際事務小組召集人趙榮耀委員業於2014年7月31日卸任第四屆監察委員。



填答內容進一步討論長期策略的制訂及落實方案。

鑒於監察院高員係該工作小組APOR區域代表之一，且本案工作已獲列IOI重要優先事項；同時，該會議於IOI秘書處總部舉行，IOI秘書長為主辦人、前任秘書長擔任小組會議主席，允宜把握機會出席，廣續拓展本院參與IOI的空間，並期能夠與IOI秘書長等重要成員有更多交流互動機會，強化認識。

二、行程概述

- (一) 會議日期：2014年6月16日至17日
- (二) 會議城市：奧地利維也納
- (三) 會議地點：奧地利監察使公署暨IOI秘書處
- (四) 會議主題：IOI通訊傳播暨出版策略工作小組會議
- (五) 出席人員：監察院國際事務小組秘書高偉豪（IOI工作小組澳太區代表）

貳、國際監察組織簡介

一、國際監察組織簡介

國際監察組織（IOI）係一全球性非政府組織（NGO），目前有來自世界90餘個國家共160多個監察、人權機構為正式會員，中華民國監察院亦名列其中。IOI成立於1978年，旨在促進各國監察機關互動與瞭解，促進全球監察制度發展，確保政府善治與人權保護。IOI秘書處原設於加拿大艾德蒙頓亞伯達大學（University of Alberta, Edmonton），2009年第9屆IOI世界會議中，經全體會員決議，將秘書處遷移至奧地利監察使公署，即本

次會議舉辦地點。



IOI秘書處設在奧地利監察使公署，位處維也納市中心，也是本次會議舉辦地點

IOI轄下共分為6大地理區域，包括非洲、亞洲、澳洲及太平洋、加勒比海及拉丁美洲、歐洲及北美等。IOI由理事會（Board of Directors）代表全體會員掌理組織運作，理事由各區會員選出；執行委員會（Executive Committee）則掌理一般常務會務，為組織核心，成員包括理事長、副理事長、財務長以及秘書長。現任理事長為紐西蘭首席監察使Beverley Wakem女士，第一副理事長為納米比亞監察使John R. Walters先生，第二副理事長為美國俄亥俄州監察使Diane Welborn女士，財務長由澳大利亞西澳洲監察使Chris Field先生擔任，秘書長則為奧地利監察使Günther Kräuter先生。此外，6大區域各有1名區域主席，並依各區域會員數目，推選3至4位理事。

IOI成立，提供全球監察機構與監察使聯繫橋梁，並促進監察制度研究發展。藉由IOI組織章程，建立起全球監察使共通的



工作準則，促進全球監察觀念的提昇與監察制度的普及。此外，也藉由各項會議與活動，推動世界各國監察使間相互學習與經驗資訊的交流。

二、監察院參與國際監察組織現況

監察院於1994年8月加入IOI，歷來均定期參與該組織世界會議及區域會議，並積極參與各項研討會等。本院會籍隸屬澳洲及太平洋區域（Australasian and Pacific Ombudsman Region, APOR），曾於2011年成功爭取區域會議於臺灣舉辦，邀請包括IOI理事長在內的國內外貴賓及亞太地區駐臺使節約200人共襄盛舉；最近一次APOR會議甫於2014年4月於澳大利亞阿德雷得市召開，本院由第四屆監察委員趙榮耀、葛永光、周陽山委員代表出席。會中，趙委員原被推選為新任IOI理事兼區域主席，惟渠監委任期將屆，只得婉謝該職⁴。APOR現任主席為澳大利亞聯邦監察使Colin Neave，另兩名理事分別為IOI理事長暨紐西蘭首席監察使Beverley Wakem、新任IOI財務長暨西澳洲監察使Chris Field，渠等均曾於近3年內蒞院訪問。

參、會議紀要

本次會議在維也納市中心的奧地利監察使公署暨IOI秘書處召開，為期2天，主題係討論IOI長期通訊傳播及出版策略。共有

⁴ 詳請參閱「監察院出席2014年國際監察組織亞太區域會議暨巡察中華民國駐斐濟商務代表團出國報告」。

（http://www.cy.gov.tw/sp.asp?xdUrl=/DI/kpost/researchcase.asp&file_id=7902&ctNode=927）

來自瑞典、千里達及多巴哥、南非、加拿大、肯亞及臺灣等7位工作小組成員與會，由IOI前秘書長Dr. Peter Kostelka主持，IOI秘書處秘書Karin Wagenbauer女士擔任會議記錄。歷經2天討論，完成一份草案，將提交2014年10月IOI年度理事會討論。

參與會議的各國成員，多具備資訊傳播背景或工作經驗，在各國監察使辦公室皆負責新聞稿撰寫、出版品編輯、公關宣傳、網站資訊管理等工作，因此希望透過彼此相關專業與經驗，協助擬訂IOI的宣傳策略，深廣組織效能與永續影響力。

一、工作小組暨出席成員名單

(一) IOI通訊傳播及出版策略工作小組：

1. Mr. Anders Jansson（瑞典國會監察使公署）
2. Mr. Shabaka Kambon（千里達及多巴哥監察使公署）
3. 高偉豪（中華民國監察院）
4. Ms. Kgalalelo Masibi（南非護民官署）
5. Mr. Pauch Michna（加拿大亞伯達省監察使公署）
6. Ms. Linda Ochiel（肯亞行政正義委員會）
7. Mr. Oupa Segalwe（南非護民官署）

(二) IOI秘書處：

1. Dr. Peter Kostelka（會議主席／IOI理事會顧問）
2. Ms. Karin Wagenbauer（IOI秘書處秘書）



二、會議討論過程概述

6月14日上午9時，會議準時開始。首先由主席 Dr. Kostelka 開場致詞，歡迎各位不遠千里出席，並簡介會議緣起。主席請成員集思廣益，提出想法，供理事會決議參考，使未來的IOI能發揮更大



工作小組會議由IOI前秘書長Dr. Kostelka主持，小組成員共同討論IOI通訊傳播及出版政策的長期走向

國際影響力。接著由IOI秘書處Karin為成員簡介IOI運作現況及先前所做問卷填答結果，並據此初步訂出會議題綱，做為會中討論基礎，包括：主要改革目標、指導原則、鎖定對象，接著討論具體方案，最終完成一份草案。

(一) 確認改革原則及目標對象

討論過程中，成員一致認同本項改革主要目標就是持續提升IOI能見度，並有效增加會員間訊息共享及互動交流，同時鼓勵各項監察制度研究。在檢視IOI目標群體時，成員耗費不少時間達成共識，有人認為會員是最重要的目標群體，有人認為應該強化與其他國際組織交往，亦有聲音認為不應忽略政府角色，最後列出5個主要目標群，包括會員、一般大眾、國際組織、政府、學者專家等，並強調5者同等重要，並依此做為研擬長期方案的基礎。

(二) IOI網站應重新改版

確認目標與鎖定對象後，成員接著腦力激盪提出具體

方案，並檢視現有機制設置能夠精進之處，包括IOI網站、電子信、出版品、學術刊物策略等。成員普遍認為，鑑於IOI網站是所有會員及大眾瞭解國際監察訊息的最重要管道，網站必須因應網路媒體傳播生態，強化各種功能，包括增加圖像影片、搭配社群媒體、善用網路資源（例如Google翻譯）、增設會員專區、版面改版等。

(三) 肯定IOI電子信功效，設法增加投稿率

IOI電子信方面，目前每週寄發一次，每次約5—7則消息，基本上由各會員主動提供消息稿予IOI秘書處刊登。小組成員均肯定電子信有效增進會員間彼此瞭解，但秘書處也透露，目前需要更多會員共襄盛舉、主動提供，因此小組成員建議未來電子信寄發時，能夠於信中添加註徵稿訊息，並研擬投稿規範，且鼓勵圖文並茂，以增加可看度。

(四) 有限資源下繼續強化學術研究

有關IOI學術研究刊物出版計畫，亦是會中討論重點之一。主席Dr. Kostelka表示，IOI一向重視監察制度研究，目前也已分別委請兩位學者完成針對IOI澳紐太地區及歐洲地區內各國監察制度比較研究，出版了兩本學術書籍，極具參考價值。但Kostelka也強調，這種研究所需經費甚大，面對預算日益困窘的情況下，IOI必須思考如何運用有限資源持續推動相關計畫，也是本次需要會議成員集思廣益的重點之一。

成員討論認為，監察學術研究工作是組織重要基礎，儘管非常耗費資金，仍應持續發展。接著，成員開始腦力



激盪經費有限的數種可能方案，期望運用各種可能資源，多管齊下，持續強化IOI的學術研究能力。例如，有成員提議可以徵求與會員熟稔的學術機構或大學合作，並提供一定獎金徵稿。另外，也可向已經或即將卸職的資深監察使邀稿，撰寫監察制度或人權相關文章，分享實務經驗，既可節省經費，亦使每位監察使的重要經驗與智慧得以成為IOI資產。小組成員也建議可成立IOI編審委員會，確保各項稿件品質。

(五) 革新草案將提理事會，盼將小組制度化

會議最後將2天來討論的內容匯集，由秘書處Karin協助繕打成一份草案，並經小組成員檢視後定稿。該草案將送交2014年10月的IOI理事會討論，確認IOI通訊傳播的長期政策。

此外，小組成員會中認為，各國會員間應保持暢通溝通管道，因此建議將本工作小組擴大並制度化，每個會員辦公室均指定窗口聯絡人，並成立網路群組，以強化彼此聯繫效能。該建議同樣也列入草案當中。

歷時2天討論，主席Kostelka感謝各位成員參與，且踴躍提出各項建議、分享各辦公室經驗，身為IOI顧問的他，將會負責在年度理事會中向各位理事報告本次會議情形與結論。他相信草案所提出的具體內容，有助理事會擘劃IOI長期通訊傳播暨出版策略。

二、草案內容摘要

本次會議針對IOI長期通訊傳播及出版政策所訂草案，主要

內容如下：

(一) 主要目標 (Key Objectives)

1. 能見度 (visibility)：增加IOI能見度；提升世人監察概念。
2. 交流 (exchange)：強化IOI會員間及與其他組織或個人的溝通合作與資訊共享。
3. 研究 (research)：鼓勵並支持監察相關的主題研究。

(二) 指導原則 (Guiding Principles)

1. 能見度 (visibility)：使IOI相關群體都瞭解各項資訊。
2. 持續性 (sustainability)：建議方案應務實，在既有財務及人力上能達成。
3. 一致性 (consistency)：方案必須能夠規律一致地推動。
4. 品質 (quality)：品質必須穩定一致。

(三) 目標群體

1. IOI會員 (增進會員之間的溝通效能為首要之務)
2. 一般大眾
3. 國際組織
4. 政府
5. 學者專家

(四) 檢討既有設置

1. IOI網站：

現有網頁從版面設計、配置需要更與時俱進，以提升使用效能。因此建議重新設計網頁，並參考重要機構網站設計，讓網頁使用更友善清楚。



IOI並建議在設計網頁前，應先發放問卷請所有會員表達想法，納入使用者的意見與建議，才能更符合需求。另外，會中也建議包括將社群軟體（例如臉書、推特）納入網頁設計概念；將Google翻譯內建於網頁，使之能快速提供多語言服務，強化不同國籍訪客需求；設計手機或平版也能適用的網頁版型；增加會員討論版，以便更即時的互動溝通。

2. IOI電子信：

成員皆同意電子信是很重要的訊息傳遞媒介，也對每週一次、每次訊息量（約5-7則）感到滿意。但為了提高會員投稿率，且切合監察主題，本次會議提出幾點建議：建立投稿規範（字數、格式）、增加圖說比例提高可閱讀性。

3. IOI學術出版策略：

小組會議認為學術出版著作，對於強化組織重要性，仍然非常重要，因此在經費有限情況下，提出數項建議：

- (1) 遴選數名合適專家學者合作
- (2) 廣徵與會員熟悉的學術機構合作
- (3) 提供獎助基金給投稿人
- (4) 建立IOI的學術出版品編輯委員會
- (5) 向已退休或屆退的IOI各國資深監察使徵稿，提供經驗分享
- (6) 強化IOI與大學間的合作

(五) 建議事項

將IOI通訊傳播暨出版策略工作小組擴大並制度化：

為強化會員間聯繫效能，應該將該小組概念擴大，使每個會員辦公室指定一名聯絡人，強化會員間的訊息互通。

四、會議剪影



來自世界各國的小組成員在會上腦力激盪，一起思考如何使IOI的傳播策略更有效能



會議結束後，與會議主席Peter Kostelka（中）及南非護民官署成員Mr. Oupa合影留念

肆、結論與建議

此次為期2天的工作會議主要為擬訂IOI長期通訊傳播暨出版策略，共有來自全球各區6個國家的7名工作小組成員出席，由IOI前秘書長、現任IOI理事會顧問Dr. Peter Kostelka擔任會議主席，IOI秘書處秘書Karin協助記錄。工作會議主要確認通訊傳播的重點目標及核心原則，並據此檢視既有設置並提出革新策略。相關內容已彙整成一草案，將提2014年IOI年度理事會討論。

除完成IOI草案之外，本次會議成功聚集IOI各區代表面對面開會，透過互動，除凝聚共識外，亦增進彼此瞭解，提升未來工作默契。以下，茲就本次出席會議的收穫與建議敘明如下：



一、會中唯一亞太代表，臺灣聲音不缺席

本次會議共7名工作小組成員出席，監察院高員身為澳太區域代表之一，係唯一來自亞太地區成員（另一位澳洲昆士蘭監察使辦公室成員不克出席），因此會中參與討論時，除從



本院國際事務小組秘書高偉豪係與會成員中唯一來自亞太國家，協助提供非英語系國家觀點

監察院或我國角度思考外，亦試圖從亞太國家角度出發，表達看法。例如，由於IOI網站、出版品等內容均以英文為主，且本次會議與會成員多以英文為母語，因此高員特別表達非英語系國家可能面臨的語言障礙須納入考量，最後革新策略草案因此納入翻譯需求，建議IOI網站可提供內建Google網頁翻譯功能，更便利非英語系成員使用。

另外，高員也在會中提到，許多非英語系監察使辦公室應該也有出版監察相關學術著作或出版品，倘經費有限，或可善用會員既有資源，英譯相關著作。事實上，監察院歷年來出版不少監察相關著作，例如「監察與民主」⁵、「監察公共工程－問題與省思」⁶等，若IOI日後有興趣，本院樂意配合提供相關資料。

此外，鑒於我國五權制度特殊性，也把握機會在開會空檔與

⁵ 周陽山（第四屆監察委員）著，2006年10月出版。

⁶ 趙榮耀（第二、三、四屆監察委員）著，2010年7月出版。

其他成員彼此交換意見時，分享我國監察職權現況，並致贈每位與會成員2013年監察院英文版年報及紀念品，使國際友人對監察院有更深入認識。

二、所提建議獲採納，實質參與IOI決策運作，監察院國際參與再添一頁

監察院代表有幸獲選工作小組成員，會議中把握機會積極發言、參與討論，並試圖提出相關建議，其中數項獲主席及其他成員支持，列入草案中，包括：建議向各國資深監察使邀稿，為IOI留下經驗資產；建議IOI網頁改版時新增Google翻譯功能；建議網頁能夠設計配合手機及平板電腦閱讀的版型等。

小組會議進行時，由於人數不多，發言機會多、頻率高，同時有IOI秘書處資深同仁在場，可將各種意見即時反映，彼此腦力激盪、謀求共識，實質參與IOI的決策過程，善盡會員責任，讓監察院在IOI改革中不缺席，提升臺灣能見度。

三、監察院首獲IOI經費補助參與會議，互動關係佳

礙於監察院年度出國經費有限，不足支應本次出國會議所需費用，但鑒於會議有其意義及重要性，經去信IOI秘書處表示本院經費困難擬申請補助，喜獲同意補助本院代表來回機票全額款項，成功排除經費障礙順利赴會。此係首次本院向IOI申請費用補助，在IOI總部同仁頗具效率地協助下，很快獲IOI財務長審核同意，足見本院長年積極參與IOI獲良好名聲，雙方互動佳。在此由衷感謝IOI的各項支持。



四、親赴IOI秘書處，強化與IOI幕僚友好關係，有助業務推展

本院高員擔任監察院與IOI聯繫窗口，因此常與該辦公室兩位秘書 Karin Wagenbauer女士及 Ursula Bachler女士電子郵件接觸。本次會議於維也納IOI秘書處召開，雙方相見歡，倍感親切，立即拉近距離。兩天開會期間及茶敘用餐之際，彼此均密切交換意見，兩位也帶領高員介紹該棟辦公室，對IOI秘書處暨奧地利監察使公署的歷史與運作有更多認識。

此外，鑒於IOI秘書長 Dr. Günther Kräuter於2013年7月接任後，本院尚無機會接觸。本院代表特地藉此機會，攜帶本院出版品及紀念品欲致贈渠，另也特別準備「臺北101大樓」紀念明信片，表示有機會歡迎IOI會議或各項活動可以考慮選在該大樓舉辦，除了因該建築為世界知名摩天大樓之一外，也因IOI及101字樣外觀幾乎完全相同。倘IOI會議在101召開，將別具意義與話



與IOI秘書處兩位秘書Ursula（左）、Karin（中）時常因業務Email往返，此次終於親身相見歡，彼此建立更親切情誼



本院代表特地致贈Taipei 101明信片予IOI秘書長，相信IOI會議於臺北101舉辦將別具意義

題性。惟當時Kräuter正在國外開會，緣慳一面，謹將禮品委請Karin轉交，並轉達監察院誠摯歡迎並邀請Kräuter赴臺訪問，我們將竭誠以待。

此次親赴IOI秘書處，並與該組織秘書等同仁親身互動，彼此建立更友好關係，料將有助未來各項IOI聯繫溝通工作。

IOI秘書帶領參觀奧地利國家監察使公署辦公室，圖為召開記者會的會議室



IOI會議廳內陳列各國會員出版品及紀念品，包括2011年於臺北舉辦APOR年會時，本院致贈各國成員於監察院大門口的合照及光碟



五、建議持續積極發布監察院消息於IOI電子信，提高國際能見度

本次會議上，小組成員一致認同IOI電子信確實有效使會員間彼此瞭解近況，是一資訊分享重要平臺。本次會議結束後，也由IOI發布消息至電子信，周知全球會員。

事實上，監察院近年來均積極主動投稿院務消息予IOI刊登。2014年1至6月，已提供6則消息供刊載，平均每月1則。不少他國會員在國際會議場合碰面時，均表示時常在電子信上閱讀到本院訊息，負責電子信發布的IOI秘書Karin此次也表示本院算是主動投稿電子信內容的主要會員之一，也歡迎我們繼續多多投稿。日後本院宜廣續投稿更多院務訊息，且視情形將重要監察案件成果或革新措施納入，積極爭取曝光，強化國際宣傳。



本次工作小組會議的消息也刊登在IOI電子信及網站上，公告全球會員周知

六、善用網路社群平臺，持續維繫各國幕僚交誼，試探更多交往可能

本次參與會議的工作小組成員皆是會員體的國際事務或宣傳幕僚，兩天朝夕相處亦建立良好情誼，會中也認為幕僚間互動亦可常態化、制度化，因此決議請各國會員指派聯繫窗口，將本工作小組制度化。惟此提議尚待2014年10月理事會討論後決定。

但本次會後，本小組成員也已先行彼此建立包括臉書（Facebook）、推特（Twitter）、What's App等網路社群及手機通訊軟體等聯繫管道，透過美、歐、非、亞等各國會員幕僚間的聯絡，將使訊息傳遞更有效率，也更凝聚向心力。例如，往後本院倘舉辦監察院與國外職員交流計畫或有各項重要消息時，亦可藉此管道傳遞出去，增加國際宣傳另一途徑。此外，藉由網路更即時而零距離的互動，或可試探本院與更多不同區域會員之間進一步交往合作的可能。


七、密切關注本案後續發展，積極配合IOI革新策略，提升監察院影響力

本次會議擬出一份「IOI通訊傳播暨出版策略改革草案」，將提2014年10月理事會討論。監察院宜持續關注本案發展，並配合IOI最終拍板定案的革新策略，積極配合推動之，例如構思邀請本院甫卸任的資深監察委員撰寫監察相關文章、協助提供IOI網頁改版意見等可能計畫，持續提升本院在IOI的影響力。



伍、附錄

一、IOI通訊傳播暨出版策略工作小組會議議程

 International Ombudsman Institute Institut International de l'Ombudsman Instituto Internacional del Ombudsman		
IOI Working Group		
Workshop on Communication & Scientific Publication Strategy		
16 – 17 June 2014, Vienna, Austria		
Draft-Programme		
Monday, 16 June 2014	09h00 – 12h30	Working Session I
	12h30 – 14h00	Lunch (<i>invitation of the IOI</i>)
	14h00 – 17h00	Working Session II
	<i>(evening free)</i>	
Tuesday, 17 June 2014	09h00 – 12h30	Working Session III
	12h30 – 14h00	Lunch (<i>invitation of the IOI</i>)
	14h00 – 17h00	Working Session IV
<small>all meetings will be held at the premises of the Austrian Ombudsman Board at Singerstrasse 17, 1010 Vienna, Austria Phone: +43 1 512 93 88 / Email: ioi@volksanw.gv.at</small>		

**IOI Working Group on a
Communication and (Scientific) Publication Strategy
Vienna Workshop, 16 – 17 June 2014**

Report to the Board

At its annual meeting in New York, the IOI Board of Directors agreed that one of the IOI's key priorities – to be considered in more details in the Institute's long-term strategic planning – should be a revised communication and scientific publication policy. The Board therefore decided to tap into the existing expertise of its membership and ask the communication specialists of members' offices to participate in a working group with the aim of evaluating and informing a possible communication and scientific publication strategy for the IOI.

On 16 and 17 June 2014, seven of the ten nominated communication specialists meet in Vienna for a two-day workshop to gain more insight into the IOI and its work and to offer their support and expertise as well as discuss the fundamental basics of the IOI's existing infrastructure in more details.

Present were:

Mr Anders JANSSON	Parliamentary Ombudsmen	Sweden
Mr Shabaka KAMBON	Ombudsman	Trinidad & Tobago
Mr David KOA	Control Yuan	Taiwan
Ms Kgalalelo MASIBI	Public Protector	South Africa
Mr Pauch MICHNA	Alberta Ombudsman	Canada
Ms Linda OCHIEL	Commission on Administrative Justice	Kenya
Mr Oupa SEGALWE	Public Protector	South Africa

General Secretariat:

Mr Peter KOSTELKA	Chair / Consultant to the IOI Board	Austria
Ms Karin WAGENBAUER	IOI General Secretariat	Austria

Apologies:

Mr Jean-Francois BERNIER	Ombudsman Québec	Canada
Ms Louise CROSSEN	Ombudsman Queensland	Australia
Ms Susan HUDSON	Public Services Ombudsman for Wales	UK



二、工作小組會議出席名單暨會議照片



IOI Working Group - Vienna Workshop
16 - 17 June 2014



Chair Peter Kostelka



Shabaka Kambon (Trinidad & Tobago), David Kao Wei-Hao (Taiwan) and Paul Michna (Canada)



Paul Michna (Canada)



Oupa Segalwe and Kgalalelo Masibi (South Africa)



Linda Ochiel (Kenya)



Anders Jansson (Sweden) and
Shabaka Kambon (Trinidad & Tobago)

第3節 第19屆伊比利美洲監察使聯盟年會

壹、前言

為賡續拓展與伊比利美洲地區各國監察使之互動，及增進彼此監察制度交流，監察院自1999年起，即以觀察員身分出席伊比利美洲監察使聯盟（FIO）年會，至今已參加15屆，與諸多監察使建立良好情誼。今年「第19屆伊比利美洲監察使聯盟年會」（La XIX Asamblea General y Congreso Internacional de la Federación Iberoamericana del Ombudsman）由墨西哥國家人權委員會（Comisión Nacional de los Derechos Humanos, CNDH）於墨京首都墨西哥城（Ciudad de México）盛大舉行，我國再度應邀組團參加。

- 一、出國日期：2014年9月28日至10月7日（10日）
- 二、代表團成員：江委員綺雯及陳約聘專員顥（隨團秘書）
- 三、巡察單位：駐洛杉磯辦事處及駐墨西哥代表處
- 四、拜會單位及人士：墨西哥天主教主教團秘書長Eugenio Lira Rugarcía

貳、第19屆伊比利美洲監察使聯盟年會

- 一、會議日期：2014年10月1日至4日
- 二、會議地點：墨西哥首都墨西哥市
- 三、主辦單位：墨西哥國家人權委員會（CNDH）



四、與會國家、組織及重要人士：墨西哥總統Peña Nieto、內政部長Miguel Ángel Osorio Chong、州長聯席會人權小組主席暨Coahuila州州長Rubén Moreira等政府高層、聯合國人權事務高級專員公署國家機構與區域機制科主任Vladlen Stefanov、FIO 20個會員國代表、墨國各州護民官代表，中華民國及智利（兩國以觀察員身分受邀出席）及媒體共計約500人出席。



FIO開幕式場面盛大，本院代表江委員綺雯（左2）及我駐墨西哥廖代表世傑獲大會禮遇，安排於貴賓區前排座位

五、會議紀要

(一) 會議主題：區域性保障人權機制

(二) 會議重點及決議：

1. 開幕式

(1) 江委員綺雯及駐墨西哥廖代表世傑，於開幕式獲大

會禮遇，安排與FIO 20國會員國代表同坐首排。江委員並以西班牙語在場頻與各國與會代表密切互動交流，接續監察院於FIO經營15餘年之情誼。

- (2) 大會主辦人墨國國家人權委員會主席 Raúl Plascencia於致詞中特別提及江委員綺雯，並介紹監察院以觀察員身分列席。
- (3) 墨國總統Peña Nieto於開幕式致詞後，向首排貴賓致意，與江委員及廖代表握手並與江委員親切寒暄。此為我駐墨代表首度與該國總統在公開場合會面，彰顯我國參加該年會之國際參與能見度及效益。

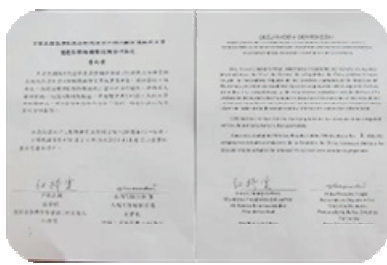


墨國總統 Peña Nieto 親切與江委員綺雯寒暄

2. 簽署「中華民國監察院及瓜地馬拉共和國人權保護檢察官署雙邊監察機構暨技術合作協定」意向書



江委員綺雯於開幕式後，在廖代表陪同見證下，與瓜地馬拉人權保護檢察官署副署長莫拉雷斯女士簽訂「中華民國監察院與瓜地馬拉共和國人權保護檢察官署雙邊監察機構暨技術合作協定」意向書。



江委員綺雯與瓜地馬拉人權保護檢察官署副署長莫拉雷斯女士，在廖代表世傑的見證下，簽署「中瓜雙邊監察機構暨技術合作協定」意向書

3. 大會晚宴

晚宴座位安排各國代表齊坐一張可容納約三十餘人之方形大桌。監察院代表團與主辦人墨國國家人權委員會主席Plascencia伉儷及5位FIO副主席，包括巴拉圭護民官Dr. Manuel María Páez、巴拿馬護民官Lilia Herrera Mow女士、玻利維亞護民官Dr. Rolasndo Villena、葡萄牙護民官Dr. José de Faria Costa及墨西哥Sinaloa州護民官Dr. Juan José Rios等FIO重要理事成員同排，備獲禮遇。

4. 江委員綺雯於FIO閉門會議發表演說

江委員於10月3日FIO會員會閉門會議中以西語發表我國監察及人權現況，演說大約20分鐘，期間舉本

院調查改善社工人員過勞死問題及濫領「老農年金」假農民兩個實例，闡明我國監察權運作方式並分享五權之間的治權與政權相互達牽制之善政，供會員國參考，獲得熱烈迴響。大會展現對本院之重視，於江委員座位桌前及身後置放我國國旗。



大會展現對本院之重視，於江委員座位桌前及身後置放我國國旗

5. 接受採訪

江委員接受主辦單位墨國國家人權委員會及墨京全國性媒體「改革報（Reforma）」採訪，說明出席目的、感想及我國監察院現況。

6. 重量級貴賓演說重點摘要



- (1) 墨西哥總統Peña Nieto：一個國家能穩定發展人權，仰賴著公眾權力給予監察使完全獨立行使職權之尊重，監察使扮演伊比利美洲國家進展與否之第一線角色，並伴隨在人民追求基本權利的信念之中，在民主愈發成熟的過程中不可或缺。本人一向認為保障、尊重及宣導人權之工作，為政府絕對的義務，因此極為尊重CHDH於保障人權方面執行的工作，從執政之22個月以來，政府各單位對於CNDH所提出之各項建言，皆全盤接受，可見微知著。
- (2) 聯合國人權事務高級專員公署國家機構與區域機制科主任Vladlen Stefanov：對於CNDH及FIO於人權保障之努力給予肯定，在Plascencia主席帶領之下，FIO富有更多國際視野，並於各國內確保行政正義，推動國際人權公約內國法化，特別在警察、監獄等常受人詬病人權紀錄不佳之領域。對於社會賦予監察使越來越多的權力，從事人權保障工作，感到欣慰。很多符合巴黎公約A等級之國家，亦積極提供聯合國人權事務高級專員公署實務經驗，以強化聯合國所設定之保障人權遠景目標。
- (3) 墨西哥國家人權委員會主席Raúl Plascencia Villanueva：FIO支持並宣揚各國區域對於保障人權之參與，使得世界邁向更好的改革及提供人們更完整的人權保障。FIO各會員國護民官發展程度不一，但所需面對的問題及挑戰在當代社會常有相似

處，例如孩童、移民、家庭暴力，性別平等，除需投入大量心力才能對抗這些問題，亦需持續跨國合作，相互分享經驗，獲得最佳解決之道。

7. 國際研討會中，講者分就「美洲及歐洲國家人權機制」、「歐洲人權法院及監察使」、「非洲經驗及阿拉伯人權法院」、「國家人權機構（INDH）於各地區施行經驗」、「監察使、性別觀點及區域機制」等議題發表演說。
8. 下屆年會暫定首選由葡萄牙護民官署主辦，惟倘該國進行政府內部諮商後，決議無法接辦時，則將由烏拉圭人權保護暨護民官署接辦。

參、巡察暨拜會

一、巡察駐洛杉磯臺北經濟文化辦事處

(一) 巡察日期：2014年9月29日

(二) 巡察紀要

1. 人員編制：現任駐洛杉磯辦事處處長為夏季昌。除外交部派駐人員外，另有僑委會、文化部、經濟部、教育部、科技部、國防部、國家安全局、財政部關稅總局、交通部觀光局、法務部調查局、內政部移民署等各機關派駐人員合計40名，連同本地雇員共計80名。另為協助推廣臺美雙邊民間經貿交流，中華民國對外貿易發展協會2011年起恢復設置洛杉磯臺灣貿易中心。



江委員聽取簡報，以瞭解我國於洛杉磯各項外交進展

2. 代表處業務概況

- (1) 密切注意蒐集轄內重要聯邦國會議員之動態，維持與所轄國會議員選區辦公室良好互動。
- (2) 亞利桑納州及新墨西哥州與我國締有姊妹州關係，配合邀訪該兩州州長及推動州議會通過友我決議案等要案。
- (3) 南加州華人約80萬，其中臺僑約30萬，僑民及僑團數量極龐大，對當地主流社會具影響力，代表處積極加強與渠等之密切聯繫，有助與傳統政務工作達相輔相成之效。
- (4) 民眾申辦領務案件數量近年來每年均達約3萬餘件，居我駐外館處之前5名，其中護照核發量更為全球外館之冠。
- (5) 與當地知名大學建立良好聯繫。教育部補助加州大學聖地牙哥分校（UCSD）及加州大學聖塔芭芭拉分校（UCSB）設立有關「臺灣研究」課程或聘請

講座教授；2008年起與UCLA中國研究中心進行「臺灣研究新方向」合作計畫，文化部與UCLA合作辦理「臺灣光點」計畫。

- (6) 基於保僑護僑之職責，派駐人員24小時輪班提供旅外國人僑胞即時急難救助服務。

3. 委員提示意見

- (1) 行政院組織改造後，實際瞭解駐外館處各單位協調合作狀況及經費使用之效率，未來可對行政院提出建言，使政府運作更加順暢。
- (2) 推廣華語文工作非常重要，尤其中國大陸對華語人才培育方面，有相當競爭力，僑委會除提供繁體中文教材外，應加強華語教師之訓練，輔導進入美國主流教育系統教學。
- (3) 關切舊金山中華會館撤我國旗事件後續發展，並提醒多與洛杉磯當地主要僑領保持密切聯繫，支持我國於當地之發展。
- (4) 以監察院第四屆監察委員調查濫領「老農年金」假農民及全民健保相關案例之始末，說明監察院的功能，以及張院長博雅為澄清社會大眾對監察院的誤解，正彙整以往調查案的成效，將之分批上網公布，以提升本院之形象。
- (5) 透過外交部及駐外館處之協助，將與瓜地馬拉人權保護檢察官署簽訂合作協定，並可望於明（2015）年邀請該官署署長來臺與監察院張院長博雅簽訂正式合作協定，屆時尚請協助訪賓過境轉機等相關事宜。



- (6) 國防業務於洛杉磯業務繁重，有關預計裁撤人員乙事之影響，將與國內相關單位研商。

二、巡察我駐墨西哥代表處

(一) 巡察日期：2014年10月1日

(二) 巡察紀要

1. 人員編制：現任駐墨西哥代表處代表為廖世傑大使。除外交部派駐人員，另有經濟部、國安局、中華民國對外貿易發展協會派駐墨西哥臺貿中心等各機關派駐人員合計15名，連同本地雇員共計20名。



江委員綺雯與我駐墨西哥廖代表世傑及派駐同仁於新租外館前合影留念

2. 代表處業務概況

- (1) 我國與墨西哥無正式邦交關係，僅維持良好經貿關係，在APEC各項會議中常有雙邊會談，該國經濟

部長、次長、內政部移民局官員及州政府首長均與駐處有往來。政務部分，次長以上官員持較保守態度。

- (2) 依據墨國資料顯示，2013年我國為墨國第9大貿易夥伴及第7大供應國。鑒於兩國商品互補性高，臺墨貿易近年來持續成長，除臺商積極拓展及來墨參展拓銷外，駐處協助排除貿易障礙及邀請墨國主要買主前往臺灣採購及觀展，亦多所助益。
- (3) 1999至2013年臺商在墨國投資共約300家，投資金額累計約為10億美元，居環太平洋亞洲國家投資墨國第3位，僅次於日本、韓國。
- (4) 「臺灣獎學金」與「華語獎學金」計畫，每年約提供16個名額予墨國青年，迄今共計提供236名墨精英學子赴臺研習深造。我國藝文團體如「雲門」、「無垢劇團」及「楓香舞蹈團」等皆曾應邀至墨演出，甚獲好評。
- (5) 我國中研院天文所、美國哈佛大學及墨國國立自治大學三方簽署「海王星外自動掩星普查第二期計畫」(TAOS II) 科學合作計畫，促進臺墨兩國天文及科技界實質關係。

3. 委員提示意見

- (1) 外交部辦理之「2014拉丁美洲暨加勒比海文化嘉年華」，邀請拉丁美洲各國遴選歌舞樂團來華演出，非常成功，本人應邀欣賞，親自見證國人的激賞以及邦誼的穩固。感謝廖代表協助外交部洽邀頗具盛



名的墨西哥馬里阿契樂團（Mariachi México Son）參與此次演出，日後希多能接洽類似活動，讓臺灣民眾有機會接觸拉美文化。

- (2) 我駐墨西哥代表處辦公室，在廖代表魄力指揮下，遷移至新址，面積擴大但租金更為精簡，預估5年將節省公帑600萬臺幣，為廉政之典範，且新館舍對於推動業務及與外界互動之功能大為增強，可有效提昇我國形象。盼此舉能拋磚引玉，促使其他駐外館處朝此方向努力。
- (3) 拉丁美洲國家紛紛設立人權保障相關辦公室，我國則從性別平等著手，兩者皆在促進人權平等，故建議可多從人權方向出發，與拉丁美洲國家多所交流。除監察院積極與國家級人權委員會或護民官署簽訂合作協定外，代表處亦可與墨西哥31個州級護民官辦公室建立關係，未來也可推動兩國城市簽署合作協定，以建立雙邊更緊密之人權交流。另，此次年會中，亦發現墨國州級護民官對於瞭解我國實際人權發展情形，興趣濃厚，可藉由每年國防大學舉辦之遠朋國建班，邀請渠等來華以深化邦誼。
- (4) 中華民國對外貿易發展協會派駐墨西哥臺貿中心目前僅配置主任1名，在我國與墨國經貿往來日益頻繁下，人手明顯不足，經濟部可再考量實際情形，適時增派具西語能力的經貿人員，支應繁重工作量。
- (5) 我國與他國因突發性天然災害衍生之災難合作越趨

成熟，多能即時提供需求。亦可考量除急難救助之其他愛心合作，如長期照護、棄兒等項目，由此，可更深入當地民心，也建立我國政府更良好形象，加深與當地NGO之合作。

三、拜會墨西哥天主教主教團秘書長Eugenio Lira Rugarcía



江委員在Eugenio Lira主教（右5）、廖代表世傑（右2）及墨西哥國家人權委員會Plascencia主席夫人Ortiz女士（右3）陪同下進行祈福彌撒

（一）拜會日期：2014年10月3日

（二）拜會紀要

江委員因於1995年受封為教廷聖西爾維斯特（St.



Sylvestre) 司令女爵士，為虔誠天主教徒，受墨國天主教主教團秘書長Eugenio Lira Rugarcía主教熱情邀請共進午餐，期間雙方就天主教於我國福傳情形、臺梵邦誼及推動臺墨兩國天主教合作等節充分交換意見，L主教再三對我政府2013年透過教廷「一心委員會」援助墨國Ingrid及Manuel風災災民及今年支持明愛會「小型企業育成計畫」等善舉申致謝忱，並允續與代表處合作推動墨國天主教主教團福計畫。之後，L主教及該團掌理公共事務Pablo Pedrazzi神父等神職人員，特別為江委員及廖代表等人於Guadalupe聖母顯靈大教堂新址內小教堂Capilla舉行祈福彌撒，L主教並親自帶領眾人近距離瞻仰Guadalupe聖母顯靈神像之斗篷真蹟，全程皆由專業解說人員陪同參訪這座世界三大之一的聖母顯靈朝聖地，其接待至為榮寵。

肆、結論及建議

監察院此行應墨西哥國家人權委員會之邀，組團前往墨京首都墨西哥市參加第19屆FIO年會，旨在增進本院與伊比利美洲各監察組織之友好情誼，強化區域合作關係及實質交流，擴展我國監察活動之參與空間。同時巡察我駐洛杉磯辦事處及駐墨西哥代表處，茲將此行所得意見與收穫臚列如次：

一、監察院藉由長年參與FIO，與中南美洲邦交國及非邦交國護民官署維持良好關係

監察院自1999年起參加FIO年會，迄今業出席15屆，主辦國中除宏都拉斯、巴拿馬、巴拉圭外，不乏非邦交國，包括美國自

治邦波多黎各、葡萄牙、厄瓜多、阿根廷、秘魯、墨西哥、西班牙、哥倫比亞、哥斯大黎加等國，惟對於本院之參加，歷年來皆獲FIO大會邀請函，於會中各國代表對本院之參與亦皆表歡迎。除此之外，本院有計畫邀請伊比利美洲國家護民官署來華訪問或簽署合作協定，與中南美洲邦交或非邦交國維持良好關係，顯示藉由監察、人權角度出發，國際社會較容易對我展開雙臂，打開交流之大門。並且，FIO會員國涵蓋九成以上西語系國家，不失為開通其他交流領域之管道。

二、建議與FIO新會員國建立友誼，開啟雙邊交流

除與現有FIO會員國保持良好關係外，建議可向新加入會員國展開友誼之雙手，開啟雙邊交流、交換經驗。烏拉圭人權保護暨護民官署及巴西公民權利聯邦檢察官署自2013年加入成為新會員，另智利與我國同以觀察員身分出席，故未來可加強與該3國開啟交流，尤其暫定下屆主辦單位葡萄牙護民官署倘因故無法辦理，將由烏拉圭人權保護暨護民官署接替，爰與該官署及早建立情誼，對本院持續參與FIO年會亦有助益。

三、會前邀訪FIO主席暨大會主辦人Raúl Plascencia伉儷來華訪問，成效良好，代表團於會上備受禮遇

監察院為強化FIO高層友好情誼，於5月間邀請P主席伉儷訪華，該邀訪除使訪賓實際瞭解我國五權乃至監察制度之運作，更對我國社經發展留下深刻印象。該邀訪致本次年會，本院備獲禮遇，包括開幕式安排江委員綺雯及我駐墨廖代表世傑與其他FIO會員國代表同坐首排、P主席介紹該國總統與江委員寒暄、晚宴



安排與FIO理事會成員同坐及閉門會議放置我國國旗、安排江委員發表演說等細節，展現對本院之優遇。此次邀訪，可謂功效卓著。

四、藉由監察外交，有助推動我國實質外交

監察院5月間邀訪P主席伉儷案，因本院長期耕耘FIO，與該組織成員業建立情誼，爰由本院先行邀約，待雙邊洽妥訪問日期後，函外交部轉請我駐墨代表處協助後續相關事宜，可謂政府機關相輔相成，以監察外交著眼，推動實質外交之良例。因墨國政府一向友中，代表處在該國與行政機關接觸多僅司級，較無著力之處，藉由此次邀訪，間接開啟該處與該國部級機關甚至總統之接觸，有助我駐墨代表處善用此友我氣氛，持續推動臺墨合作事務。

五、簽署「中華民國監察院及瓜地馬拉共和國人權保護檢察官署雙邊監察機構暨技術合作協定」意向書

本院為加強與國外監察機構合作關係，分別於1999、2003、2005及2013年分別與阿根廷、巴拿馬、巴拉圭及尼加拉瓜等國簽署雙邊監察機構暨技術合作協定，對本院深具指標意義，更對雙方在文獻資訊、經驗、會議舉辦及訓練計畫等各面向，多有助益。

此次會前，在我駐瓜地馬拉孫大使大成及駐墨西哥廖代表世傑的協調及安排下，江委員綺雯與瓜地馬拉人權保護檢察官署副署長伊達·莫拉雷絲·杜希尤女士（Dra. Hilda Morales Trujillo）順利簽訂中瓜雙邊監察機構暨技術合作協定意向書，並計劃未來

正式簽署合作協定，達成監察院國際交流新突破。日後亦將持續鎖定邦交國或友我之非邦交國監察使辦公室，洽商進一步合作之可行性。

六、首次於FIO閉門會議就本院人權議題發表演說

有鑒於監察院長期耕耘FIO有成及江委員綺雯自身具備西語能力，本次年會特獲主辦單位邀請發表演說，江委員以本院調查之社工人員過勞死問題力爭改善其待遇以及刪除溢領「老農年金」假農民兩個實例，向與會代表就本院對行政機關督導、維護人權等監察實務進行扼要報告。本院多年以來以觀察員名義參與年會，較少機會發表演說，係善用會議座談時間分享本國經驗，此次獲大會邀請，向在場來自歐、美、阿拉伯及拉丁美洲20餘國與會人員宣揚本院職權，意義非凡。

七、積極分享我國監察及人權保護經驗，宣揚我國監察職權

我國監察制度與職權在國際上具特殊性，因此向國際同僚宣揚監察院職權行使情形與績效，有其必要。另外，國際社會普遍關注的人權保護工作，亦是本院重點職權之一，倘能積極對外說明，有助爭取國際支持與認同。本院在IOI及FIO年會中，藉由實際調查案例包括外傭人權、溢領農民津貼及社工人力不足等議題專案報告，使國際友人更瞭解本院職權成果及人權現況。未來將持續分享國際關注及世界性監察、人權議題經驗，達到宣揚我國職權、使外界瞭解我國監察、人權現況。



八、經由宗教外交增強我國與墨國天主教會之深度交往

拉丁美洲全境信奉天主教之信徒眾多且虔誠，擁有共同信仰就如同兄弟姐妹，同受上帝恩澤，共同生活在地球，即使種族、語言、性別相異，因彼此之間擁有共同信仰，跨越了有形隔閡。江委員綺雯因渠堅實、虔誠之天主教信仰，藉由引用教宗方濟各之話語，和與會代表迅速建立友善關係。渠並獲墨國天主教主教團秘書長Lira等墨國天主教重要人士之特別禮遇，邀請參訪聖母顯靈大教堂，親自主持祈福彌撒。主辦人墨西哥國家人權委員會主席Plascencia夫人，亦因共同信仰，主動陪同江委員前往教堂參訪。此行對於我駐墨代表處日後於此基礎上，廣續加強推動兩國監察及社福計畫方面合作，以深化兩國關係，助益甚深，綜上觀之，宗教外交之重要性。

九、持續出版西文版年報，有助於中南美洲護民官署瞭解監察院現況

為因應監察院每年皆組團參加FIO年會，與該地區護民官署交流密切，且西語系國家對於西文宣傳品較能引起閱讀興趣，爰2013年首度出版西文版工作概況，並寄送至各伊比利美洲護民官署，強化監察院國際宣傳，並使各國監察機構瞭解本院於保障人權、監督政府之努力。未來將持續配合英文版年報，逐年翻譯出版並寄送相關機關參閱。

十、感謝外交部駐外單位之協助，監察院代表團順利完成任務

本次代表團出訪特別感謝我國3駐外館處之協助：

- (一) 駐洛杉磯辦事處夏處長季昌及同仁：安排代表團於當地行程及與當地重要僑領、瞭解僑情及教育等發展情形。
- (二) 駐墨西哥代表處廖代表世傑及同仁：積極促成本院順利簽訂中瓜雙邊監察機構暨技術合作協定意向書，及安排當地重要僑領、臺商，瞭解僑情及貿易發展情形。
- (三) 駐瓜地馬拉大使館孫大使大成及同仁：於FIO會前，洽商及協調本院與瓜地馬拉人權保護檢察官署，簽訂中瓜雙邊監察機構暨技術合作協定意向書乙事，並協助後續邀訪相關事宜。

伍、處理意見

- 一、本報告參、巡察暨拜會之一(二)之3.委員提示意見(2)、(3)、(5)函請外交部及僑務委員會參考。
- 二、本報告參、巡察暨拜會之二(二)之3.委員提示意見(1)、(2)、(3)、(5)函請外交部參考；(4)函請經濟部參考。

綜上，監察院此次出席會議除成功宣揚我國監察制度外，會上與各國監察使互動良好，並與多國監察及人權機構充分交流意見，使宣揚監察制度、關注國際議題之目的圓滿達成。

代表團團長：江委員綺雯
隨團秘書：陳約聘專員顥



【附錄1】

第19屆伊比利美洲監察使聯盟年會議程

XIX Asamblea General de la FIO

2014年10月1日至4日

地點：Hotel Camino Real Polanco, México

10月1日（星期一）	
	【開幕式】
09：30	● 聯合國人權事務高級專員公署國家機構與區域機制科主任Vladlen Stefanov
10：00	● 墨西哥州長聯席會人權小組主席暨Coahuila州州長Rubén Moreira
	● 墨西哥國家人權委員會主席Dr. Raúl Plascencia Villanueva
	● 墨西哥總統Enrique Peña Nieto
10月2日（星期二）國際研討會	
主題：區域性保障人權機制	
	【國際研討會】
	拉丁美洲及歐洲人權機制
	主持：巴拉圭護民官Dr. Manuel María Páez Monges
10：00	● 美洲人權及監察使機制－美洲人權委員會諮詢Dra. Christina M. Cerna
12：00	● 歐洲法院人權及監察使－西班牙護民官署內閣長Dra. Carmen Comas Mata

	<ul style="list-style-type: none"> ● 非洲及阿拉伯法院人權機制－阿拉伯聯邦司法部秘書長Sra. Dareen Aboul Naga ● Q&A時間
12：00	休息
12：30 14：00	<p>【國際研討會】 國家人權機關於各地區運作之經驗（1）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 巴拿馬護民官暨FIO第2副理事長Lic. Lilia Herrera Mow ● 聯合國人權事務高級專員公署國家機構與區域機制科主任Vladlen Stefanov ● 烏拉圭人權保護護民官Dra. Mariana González Guyer ● Q&A時間
15：30 17：30	<p>【國際研討會】 國家人權機關於各地區運作之經驗（2）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 巴西公民權利聯邦檢察官Dr. Aurelio Ríos ● 哥倫比亞護民官Dr. Jorge Armando Otálora Gómez ● 厄瓜多護民官Dr. Ramiro Rivadeneira Silva ● 西班牙護民官Dra. Soledad Becerril Bustamante ● 葡萄牙護民官Dr. Jorge Miranda Jacob ● Q&A時間
17：45 18：00	<p>【閉幕式】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 墨西哥國家人權委員會主席Dr. Raúl Plascencia Villanueva
20：00	晚宴



10月3日（星期三）FIO大會年會	
09：00	● 會務議題討論
17：00	● 監察院江委員綺雯－監察院監察制度特點
10月4日（星期四）	
08：00	大會安排文化參訪－Teotihuacan遺跡

第4節 國際監察組織國際研討會 暨第2屆 IOI/AOA 聯合 研習工作坊

壹、前言

「國際監察組織」(International Ombudsman Institute, IOI) 及「亞洲監察協會」(Asian Ombudsman Association, AOA) 自2013年起兩年一度與泰國監察使公署(Office of the Ombudsman)合辦國際研討會暨聯合研習工作坊。第1屆⁷舉辦地點為泰國曼谷,除為慶祝泰國監察使公署成立13周年外,國際研討會暨聯合研習工作坊之舉辦,也證明IOI、AOA及泰國監察使公署三方合作之下,成功促成國際監察領域交流盛事。當年監察院亦有派員參加,除展現本院對IOI的支持不遺餘力,並拓展與AOA之交流互動。今(2015)年,當「第2屆國際研討會暨IOI/AOA聯合研習工作坊」舉辦消息公布於IOI官網時,本院隨即指派職員參加,延續及加強與IOI、AOA及泰國監察使公署之情誼,並持續擴展國際經驗交流。

- 一、會議日期：2015年3月30日至4月3日
- 二、會議主題：國際研討會－監察使：國家公平的機制；第2屆 IOI/AOA聯合研習工作坊－持續改善處理陳情及顧客服務之重要性

⁷ 第1屆會議名稱為「國際監察組織國際研討會暨研習工作坊」,與第2屆名稱略有不同。



三、會議地點：泰國曼谷（國際研討會）／芭達雅（IOI／AOA聯合研習工作坊）

四、參加職員：國際事務小組陳秘書顛及監察業務處黃科員柏涵

貳、會議主辦單位簡介

一、國際監察組織（IOI）簡介



（一）創設及監察院之加入

國際監察組織（IOI）成立於1978年，係一全球性國際非政府組織，會員以各國省級以上監察使機關為主體，旨在促進各國監察機關互動與瞭解，促進全球監察制度發展。

1994年8月，監察院以「中華民國監察院」（Control Yuan of the Republic of China）名稱加入IOI，成為具有投票權的正式會員，本院並於隔年正式成立國際事務小組，推動與世界各國監察機關及國際監察組織交流工作。

（二）會員

IOI成為全球各國監察機關之聯繫橋梁與溝通平臺，目前約有170個會員。為顧及區域特性，轄下分為6大地理區域，分別為非洲區、亞洲區、澳洲及太平洋區⁸（本院所屬會籍）、歐洲區、加勒比海及拉丁美洲區與北美區，各區定期舉行區域會議。

（三）組織架構與運作

⁸ 「澳洲及太平洋區」係為監察院現行使用之中譯名稱，惟該譯名是否妥適，將提本院國際事務小組會議討論。

IOI執行委員會（Executive Committee）掌理常務會務，為組織核心，成員包括理事長、第1副理事長、第2副理事長、財務長及秘書長⁹。6大區域各設有1名區域理事長，並依各區域會員數目，推選3至4名區域理事。IOI定期每4年舉行一次世界會議，會議期間舉行全體會員大會（General Assembly），為該組織最高權力機構。

二、亞洲監察協會（AOA）簡介

1995年巴基斯坦在中國大陸的支持下倡議成立AOA，時任巴基斯坦監察使Wafaqi Mohtasib為第一任AOA主席。隔年4月AOA正式成立，為一非政府、非營利組織。第1屆AOA年會同年於巴基斯坦召開，會中討論組織章程，本院未獲邀請。1998年第3屆AOA年會於澳門舉行，本院最終仍未獲得主辦單位邀請，會中通過AOA組織章程。

AOA與IOI無直接隸屬關係，IOI亞洲區會員不必然為AOA會員，但因IOI亞洲地區轄下會員多為AOA會員，亞洲地區監察使辦公室之活動多轉移由AOA統籌。

三、泰國監察使公署簡介¹⁰

（一）制度緣起

⁹ 現任理事長為非洲納米比亞監察使John R. Walters；第1副理事長為美國俄亥俄州監察使Diane Welborn女士；第2副理事長為愛爾蘭監察使Peter Tyndall；財務長為澳洲西澳州監察使Chris Field；秘書長為奧地利監察使Dr. Günther Kräuter。

¹⁰ 有關泰國監察使公署詳情介紹請參閱監察院國際事務小組編印《世界監察制度手冊》（第二版）內容。



泰國的監察使制度於1974年法制化，憲法明文規定設置「國會監察使」，而真正落實實施是泰王於2000年4月1日首次任命國會監察長及監察使。泰國於2006年9月19日發生軍人政變奪權，撤銷原有憲法，並於2007年頒布現行憲法，明文規定「國家監察使」為獨立機構。

(二) 監察使

一任6年，不得連任。現行監察使制度依憲法規定為3人，各自獨立行使職權，首席監察使為機關對外代表，負責政策決定及行政與協調工作，不得干預其他監察使調查及決策。現任首席監察使為Siracha Vongsarayankura教授、監察使為Viddhavat Rajatanun將軍與Boon Thapanadul先生。

(三) 主要職掌及功能

負責監督行政及司法機關，監督範圍包括司法體系下機關、政府機關與公務人員、國營事業人員及地方政府民選官員。依據憲法賦予職權監督政務官及人員之操守，並定期向國會提出建議，其建議須刊載於政府公報並公諸社會。監察使之主要職責在確保法治及善治原則，並保障泰國憲法所賦予個人之權利與自由。

(四) 陳情方式

任何人皆可向監察使提出陳情，亦不須與案件有直接關係，且並未規定須窮盡現有司法及行政救濟程序後才可提出陳情。另可由國會參議院或眾議院之委員會將案件移送處理。

參、會議紀要

本次國際研討會於泰國曼谷舉行，會後參訓學員前往芭達雅參加為期4天之聯合研習工作坊。茲將內容依序簡要敘述如下：

一、國際研討會開幕典禮

3月30日上午國際研討會正式揭開序幕，主題為「監察使：國家公平的機制」，邀請IOI、AOA、泰國監察使公署及各國重要人士親臨會場，另包括泰國政要、人權與治理的非政府組織等領域都有成



國際研討會主題為「監察使：國家公平的機制」，場面隆重盛大

員出席參與，眾多媒體亦到場採訪，場面盛大。

(一) 泰國首席監察使Professor Siracha Vongsarayankura致歡迎詞重點摘要

Vongsarayankura首席監察使代表泰國監察使公署歡迎各國代表蒞臨，此次國際研討會暨聯合研習工作坊亦在慶祝泰國監察使公署成立15周年。會上邀請泰國現任樞密院議長Prem Tinsulanonda親臨會場致詞。





泰國監察使公署自2000年4月成立以來，為反應憲法賦予人民之各項權利，15年間除極力保障民眾的基本權利及自由外，亦改正任何因民主政府施政而造成不公義的情事。為了完成以上目標，公署積極調查政府不作為及濫用權力之人民陳情，並極力促成修正多項法案，力求達成一個更公平的社會。除了透過泰國監察使公署和平地矯正社會上不公平的情形外，在過去10餘年間，民眾對於透明政府及貪污改革的呼聲也越來越高，公署也致力於加強公民教育，並加強宣導，以紓解民怨。

今年底，泰國及其他9個東協國家將加入「東協經濟共同體」¹¹（ASEAN Economic Community），屆時泰國在政治、經濟及社會等方面皆會與各國增加交流。泰國政府即早已意識並力圖改變，將使國家在擬訂策略計畫、制訂國家政策及國家短期及長期發展計畫上有更好的準備，期待屆時各國對東協國家大量投資。

¹¹ 2003年第9屆東協高峰會上，東協各國領袖決議於2020年建立「東協共同體」（ASEAN Community），其中包括「東協政治安全共同體」（ASEAN Political-Security Community）、「東協經濟共同體」（ASEAN Economic Community, AEC），與「東協社會文化共同體」（ASEAN Socio-Cultural Community）等三大支柱。2007年第12屆東協高峰會決議，東協共同體將提前至2015年建立。

東協經濟共同體（AEC）是東協經濟整合的終極目標，致力創造一個穩定、繁榮與具有高度競爭力的東協經濟區域，促成貨物、服務與專業勞力的自由流通，同時期許各會員國間更自由的資本流動、平等的經濟發展，並能縮減貧富與社會經濟的差距。東協經濟共同體將使東協成為一個單一的市場與製造基地，把區域內多元的特色轉化成為互補的商業機會，令東協在全球供應鏈中更為茁壯。

(二) 泰國樞密院議長Prem Tinsulanonda¹²致詞重點摘要

Tinsulanonda議長恭賀泰國監察使公署成立15周年，期間不斷為人民找尋正義及倡導人權而極力奔走。泰國監察使公署自成立以來，即接受並調查人民陳情，為建立一個透明、有效率、反貪污及高道德標準的社會目標邁進。

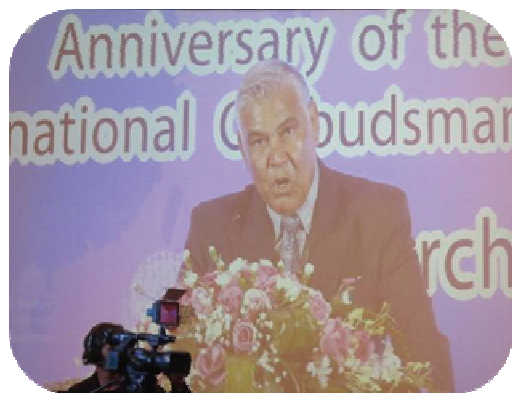


因泰國監察使公署的努力，人民訴求擁有一個清廉政府的意識越來越高，因此對於公署提出建議，要求政府改革之接受度也越高。因為清廉政府在政府治理中是基本的要求，它也是人民對於政府信賴的基礎。好的政府治理是要能達到高透明及讓人民有與政府溝通的管道。政府治理透明的提升將意味著貪污率的下降。憲法賦予監察使的權力將能達到改正政府政策，進而達成有效率清廉政府的目標。在民主社會，監察使公署須要做出公正的衡量，成為人民及政府間儘可能公平解決問題的橋梁。

二、專題演講摘要

(一) IOI理事長暨納米比亞監察使John R. Walters

¹² Prem Tinsulanonda為泰國現任樞密院議長，1980年至1988年擔任泰國總理，於泰國地位崇高。2013年泰國監察使公署與IOI及AOA首次辦理第1屆國際研討會暨研習工作坊時，渠亦受邀出席致詞。



監察使：國家公平的機制

我們必須意識到，很多政府機關沒有意識到人民發出很多聲音，也因此監察使必須成為「國家公平的機制」，根據加拿大安大略省前監察使Roberta Jamieson所述：

想著成為你國家一部分的那些人，想著存在著眾多宗教信仰及跟隨者的臉孔，想著豐富文化擁有著不同的語言，想著人民的臉孔。想著那些曾經受過西方教育及那些從土地上學習的人，想著那些可以爬上樓梯及那些因身體障礙而影響行動的人。想著那些住在偏遠地方的人及想著那些年輕人及那些花費時間努力工作的人。那些臉孔有男、有女、有孩童。那些人是你必須全部且每一個都服務到的人。

建立一個監察使機關和持續創造及維持滿足人民需求、有效率且「活」的機關是不同的。前者像是一個國家政治權力的責任。後者「活」的監察使機關是身為該機關領導者的責任，他／她必須確保秉持最高可能的標準，不帶

任何偏見及完全的廉正，這些是監察使權力的根基。當一個監察使成為國家公平的機制時，他們在行使職權時，必須建立及維持應有的權力。

我認同Victor Ayeni教授，監察使在現在的存在比之前更舉足輕重。監察使與人民生活息息相關，他不是遙不可及，現代監察使被視為代表每一個公民的權利。

今日，監察使被視為「能治癒所有疾病的藥」，在個人10年擔任監察使的經驗來看，這樣的想法也使得人民對監察使有不理性的期望，他們認為監察使應該：

- 在工作中保持耐心
- 擁有像阿基里斯¹³一樣的勇氣
- 擁有像尤里西斯¹⁴一樣的智慧
- 擁有像海克力士¹⁵一樣的強壯
- 擁有藍鯨的耳朵
- 擁有老鷹的視野
- 擁有大象的記憶
- 擁有賽車選手的技巧
- 有預知能力
- 擁有能夠說服鱷魚承認自己是蜥蜴的說服力
- 永遠謙卑

¹³ 【希神】古希臘神話英雄人物，參與特洛伊戰爭，被譽為希臘第一勇士。

¹⁴ 【希神】古希臘神話英雄人物，傳說特洛伊戰爭中使用之大型木馬戰士載具，即出自他的設計。

¹⁵ 【希神】古希臘神話最偉大的半神英雄，天生擁有神力。



國際監察組織前理事長Brian Elwood¹⁶曾說過監察使是個理性的人，但非完美的公民，他或她不會過度嚴格或苛刻，相反地，在面對事情時，永遠為他人設身處地，並在調查時應當：

- 辨別問題
- 傾聽受害者
- 查明事實
- 分析問題後以不冒犯的語氣提出建議方法，讓事件得以解決

國際監察組織是個還在學習的機構，一個機構能夠成長是因為不斷累積知識及實際提升全球公民利益。IOI主要目標在激勵各監察使辦公室合作，讓他們能接軌國際，交換經驗及資訊。IOI未來目標不只支持各國監察使辦公室的設立，並加強監察使觀念在全球盛行，使政府加強政府治理。IOI期望在不干預一國內政的前提下，幫助個別國家提升政府治理。當有挑戰來臨時，IOI將不會缺席。IOI亦開始和其他國際組織如國家人權保障機關國際協調委員會¹⁷、非洲監察使及調解者聯盟（African Ombudsman and Mediators Associations, AOMA）建立關係，加強合作。

¹⁶ Brian Elwood為紐西蘭前首席監察使，亦曾擔任國際監察組織理事長一職。渠曾於2000年受本院邀請來華訪問。

¹⁷ 聯合國為實踐人權保障、鼓勵設立國家級人權機關，以確保國際人權標準能於各國國內獲得實踐，於1993年決議通過「巴黎原則」，並責由國家人權保障機關國際協調委員會（International Coordination Committee of National Institutions for the promotion and protection of human rights, ICC），針對全球國家人權機關評等分類。

藉此再次恭祝泰國監察使辦公室成立15周年，這期間忠實地服務公民。2012年紐西蘭監察使公署慶祝成立50周年、2016年坦桑尼亞監察使公署將慶祝成立50周年。我自己的國家納米比亞，將於2015年7月23日慶祝成立25周年。這些可能都只是小的步伐，但留下了許多足跡讓人追隨。

(二) AOA秘書長暨香港申訴專員劉燕卿（Connie Lau）女士



監察使眼中的公平

什麼是公平？不同的人可能給予不同的答案。因本身來自保障消費者背景，引用經濟學家Milton Friedman：

公平取決於從何種觀點看待……對於製造者或賣家而言，「公平」的價格是高價，對於買家或消費者而言，「公平」的價格則是低價。當遇到這種衝突時，該如何裁決？用客觀標準衡量公平的確存在難度。

澳洲新南威爾斯州監察使Bruce Barbour曾列舉公平的幾項元素：

- 尊重不同——人們來自不同背景（尤其在新南威爾斯



州)，他們與當局對話時可能面對不同的障礙，因為文化不同或語言障礙。因此，官員必須展現耐心及敏感度對待他們。

- 下決定時給予理由－人們有權知道政府下該項決定之理由，讓他們知道為什麼政府行使公權力時，損害到他們的權益。
- 告知申訴的權利－人們有權知道當政府政策影響他們時，有管道向當局挑戰。
香港申訴專員公署則用「法」、「理」、「情」定義公平。
- 法（legality）－法治是民主社會的根基。政府的決定及作為必須依據法律行事。政府是否具有法律權力作出相關決定？政府在合乎法律下做出決定或採取行動？政府解讀法律是否太狹隘或太寬鬆，或只是為便利行政當局？
- 理（reasonableness）－政府做出決定或行動，不能讓任何理性的人覺得不合理。政府官員不應只是將規定及規章照本宣科執行，他們應該要有反映規定及規章及面對面解決問題的精神。有時候法律已經不合乎潮流，造成政府施政的不合理，因此必須檢視法律。
- 情（compassionateness）－政府官員是否能感同身受，尤其對於弱勢族群，及他們是否願意適時採取更進一步措施，以紓解人民的困境。

三個香港案例：

1. 救護車服務：早期香港救護車載送制度依照嚴格規定，並依地籍載送包括病情危急的病患到指定醫院。

但指定醫院常常不一定是離病患最近的醫院。政府眼中所制訂公平的政策，卻是置危急病人安危於外的政策，這在申訴專員公署眼中是不公平的。經申訴專員向政府建議後，若病人患有心臟、呼吸疾病或急症者，可被載送至最近的醫院。

2. 公共出租住宅：30%的香港民眾居住在公共出租住宅，因為找尋新建該住宅之土地不易，目前有近250,000人在申請等待名單中。這麼長的等待跟政府心軟對待既有房客的态度有關，調查發現政府對原房客因去世、離婚或提高房租使得他們無法負擔房租卻繼續居住的情形非常容忍，使得其他人長時間等待是否公平的議題浮出。當然政府官員應具有同情心，但當問題長達8年或更久時，監察使便必須採取行動，促使政府執法，讓同情心跟公平之間取得平衡。
3. 骨灰甕安置所：香港骨灰甕安置所供需始終不平衡，因為多數人抱著不要建在我家後院的那種心態，政府只能採取電腦抽籤的方式。近期接到陳情人為他病重的親戚申請骨灰甕安置所，但2次都沒有抽中，現在他只能等著幸運女神的眷顧。申訴專員公署認為以電腦抽籤的方式不公平，因為每一個公民享有的機率是相同的。為達到公平，政府應該讓等待太久或有急需的民眾有優先權，就像醫療或住房供給一樣。

監察使應盡最大的可能處理陳情案件，試想當陳情人已經被政府不公平對待，監察使卻花了超過一年處理他的案件，因此監察使應提供：



- 免費且容易獲得的服務。
- 彈性及有效率地處理陳情，避免複雜的法庭程序。

2013年至2014年間，香港申訴專員公署80%的陳情案件皆在3個月內結案。像許多監察使辦公室一樣，我們將案件以簡易、緊急分類，另外調解的方式也逐漸受到陳情人及政府的歡迎。很多案件，我們甚至不需安排調解會議，只需以電話即能調解陳情案件。遲來的公義即是被否定的公義（justice delayed is justice denied），監察使必須在最佳的時間爭取公義。

三、國際研討會閉幕式

國際研討會閉幕式，邀請泰國監察使公署首席監察使、監察使、IOI理事長、IOI秘書長、AOA秘書長、日本總務省行政評價局行政諮詢處處長、印尼監察使、加拿大安大略省監察使、澳洲新南威爾斯副監察使等國際間重要監察人士，及來自亞塞拜然、香港、澳門、日本、巴基斯坦、泰國、東帝汶、中華民國等8國25位學員一同於臺上合影留念。



國際間重要監察人士（坐者右起）加拿大安大略省監察使Andre Marin、印尼監察使Danang Girindrawardana、日本總務省行政評價局行政諮詢處處長Shojiro Yoshikai、泰國前監察使Poonsup Piyaanant、泰國監察使Boon Thapanadul先生、IOI秘書長Dr.Günther Kräuter、泰國首席監察使Siracha Vongsarayankura教授、IOI理事長John R. Walters、泰國監察使Viddhavat Rajatanun將軍、香港申訴專員暨AOA秘書長劉燕卿女士、香港申訴專員公署總調查主任謝敏傑、澳洲新南威爾斯州副監察使Chris Wheeler、泰國監察使公署秘書長Raksagecha Chaechai、澳洲新南威爾斯州能源及水利前監察使Clare Petre女士及東帝汶副監察使Jesuina Ferreira 女士，及來自8國25位參訓學員合影留念

四、IOI/AOA聯合研習工作坊

本次IOI/AOA聯合研習工作坊之主題為「持續改善處理陳情及顧客服務之重要性」，課程自3月31日至4月2日，在3天的聯合研習工作坊中，學員分成7大組，以圓桌討論方式進行課程。課程總共分成三大面向，包括陳情受理及管理、調查陳情案及處理非理性陳情行為等課程。



IOI/AOA聯合研習工作坊之主題為「持續改善處理陳情及顧客服務之重要性」，IOI理事長John R. Walters及秘書長Dr.Günther Kräuter等亦參與課程

(一)講師簡介

● Chris Wheeler

Chris Wheeler先生（下稱W講師）1980年起擔任澳洲新南威爾斯州調查官員，並於1994年起擔任該辦公室副監察使。渠在處理陳情、調查及行政管理領域擁有超過30年以上豐富經驗。W講師現專精於處理非理性陳情行為（Unreasonable Complainant Conduct, UCC），並且撰寫相關手冊及準則，幫助政府機關及官員能更有效處理陳情。

● Clare Petre女士

1996年起擔任澳洲聯邦監察使辦公室資深助理監察使，並於1998年至2014年擔任新南威爾斯州能源及水利監察使。

(二) 課程內容摘要

1. 3月31日－陳情受理及管理

本課程從最原始之何謂陳情（What is a complaint？）開始探討，依序說明從陳情案開始至結束，於過程中所可能發生之各種情況及處理陳情之人員應採取之相關作為，如陳情人不知道如何陳情，或可能因本身表達能力欠佳而出現陳情障礙（barriers），另陳情人多半有股不平之氣，故處理陳情之人員有加強溝通技巧之必要；而在受理陳情案後，處理陳情之人員應評估陳情內容之重要性，以利後續採取適當之作為，且勿給予陳情人做不到的承諾，以免陳情人有過高之期待。

W講師以自己女兒為例，除了手機上網，甚至已經不再寫電子郵件，故書面表達能力逐漸減弱，連帶可能無法於陳情書上清楚表達陳情意旨，是以如何教育社會大眾瞭解如何陳情，並完整表達訴求，也是一大課題。

W講師特別指出處理陳情機關常有的迷思：所謂滿意處理陳情的結果，不應是該陳情者滿意，才稱為滿意的結果，真正的滿意是讓監察使辦公室感到滿意的結果，因為監察使辦公室是站在全民公共利益的觀點上處理陳情。如果監察使辦公室只想著讓陳情人滿意，那是錯誤的。

2. 4月1日－調查陳情案

W講師表示陳情案件如確定需進行調查以釐清真相



時，則於調查階段依序所應採取之相關行為步驟，並進一步分析在各行為步驟下所秉持之原則或應採取之策略。案件進入調查階段，首先要確認調查之目的，且調查人員應秉持4項核心處理原則：公正（Impartiality）、保密（Confidentiality）、避免利益衝突（Avoiding conflict of interests）及程序正義（Procedural fairness），如此調查之結果才不會引人質疑不夠客觀公正。

另在調查開始後，調查人員為蒐集事證，往往需訪談（Interview，應即係指本院所稱之「約詢」）相關利害關係人，包括陳情人、受害人（非陳情人）、專家學者及證人等。原則上，調查人員於訪談中擬問之問題應儘量客觀，過於誘導性的問題易影響受訪者回答內容之正確性。W講師提供一個訪談架構-「the PEACE model」，將訪談流程分為5個階段：

- A. 計劃（Planning）：好的計劃和準備是訪談能否成功之關鍵。
- B. 開場與解釋（Engage and Explain）：調查人員將試著與受訪者建立關係，並鼓勵受訪者說明案情原委。
- C. 說明（Account）：調查人員在訪談過程中，試著讓受訪者說出有用的資訊。
- D. 收尾（Closure）：調查人員摘要受訪者答詢內容，並確認是否得到需要的資訊。
- E. 評估（Evaluation）：調查人員評估於訪談過程中獲

得的資訊是否確實有用，也評估己身於訪談過程中的表現是否妥適。

3. 4月2日－處理非理性陳情行為

本次課程報名後，主辦單位即要求參訓學員填寫線上問卷，以供工作坊討論及分析使用。根據25位參訓學員所填寫之問卷資料顯示，受理陳情最常遇到的困難分別為陳情者攻擊性之行為、拒絕接受最終結論、提供沒有組織性之資料、指示受理陳情者處理陳情方式及重覆陳情等，而該等情形似即均涵蓋在非理性陳情行為之範疇。

本課程素材主要係依據新南威爾斯州監察使辦公室所編撰之《非理性陳情行為處理作業手冊》規劃，說明何謂非理性陳情行為（unreasonable complainant conduct, UCC）與發生原因，並進一步分析非理性陳情行為者之類型與特質，及探討對於非理性陳情行為之應對與處理方式。所謂非理性陳情行為，係指任何過去或現在陳情人之行為，因其性質或頻率，而對陳情案之各方利害關係人帶來實質健康、安全、資源或平等上之衝擊，而前揭之各方利害關係人，包括受理陳情之政府機關、負責處理陳情之官員、申訴對象、陳情人本身（也可能包括他們的家人與朋友），以及其他陳情人與服務使用者。

新南威爾斯州監察使辦公室將非理性陳情行為細分成五種類型：非理性堅持型（Unreasonable Persistence）、非理性要求型（Unreasonable demands）、



非理性不合作型（Unreasonable lack of cooperation）、非理性爭論型（Unreasonable arguments）及非理性行為型（Unreasonable behavior）。各類型均有其特質，亦均有其應對處理原則，例如非理性要求型的特質為陳情人提出無法達成之訴求、欲改變規則或是要求以特殊方式處理其陳情案，而針對此類型之應對處理原則為「設定限制」，如必要時可限制與陳情人互動的時間與頻率；又例如非理性不合作型係指陳情人提供雜亂無章、大量或不相關之資料，而針對此類型之應對處理原則為「設定條件」，如要求陳情人整理雜亂無章及冗長之陳情資料，作為受理與審閱的條件。

W講師以親身經驗說明，某位大學教授因不服遭解聘，乃向新南威爾斯州監察使辦公室寄送高達2千餘頁之陳情書，要求該辦公室逐頁閱讀，然因該份陳情書內容過於龐雜，內容包括陳情人個人生平事蹟、親戚關係等與陳情內容本身無關之資料，W講師即要求陳情人改以簡要格式之陳情書，填載陳情案件之始末以及希望該辦公室如何處理其陳情案件，否則無法受理。

肆、結論及建議

2016年泰國監察使公署將主辦國際監察組織（IOI）4年一度的世界會議，會中來自IOI轄下6大地理區域近170餘會員共襄盛舉，係IOI自1978年成立以來，首度將世界會議移師亞洲區舉辦，泰國監察使將身負重任，IOI亦極為重視。而該公署為舉辦本次會議，除由其國際事務處及（15名）行政人員之團隊全力辦

理外，另招標聘請外包專業會展公司安排會議相關事宜，全程以高標準、高規格接待，充分展現其籌辦大型國際會議之實力。茲就本次參加國際研討會暨聯合研習工作坊之收穫與建議分述如下：

一、首度與IOI新任理事長等重要成員會面，感謝渠等對監察院之支持

監察院自加入IOI以來，均積極參與該組織各項會議、活動及研討會，透過該組織與各國監察使辦公室建立友好關係，增加國際能見度。本院一向與IOI執委會成員保持良好關係，IOI多位理事長及秘書長皆曾來華訪問，並支持本院向國際發聲。本次國際研討會亦有幸首度與IOI新任理事長John R. Walters及與熟稔本院之IOI秘書長Dr. Günther Kräuter 親自碰面。本院與會代表向該兩位及IOI對本院一貫以來之支持表達感謝，也獲得渠等善意回應。其中W理事長特別感謝張院長博雅及國際事務小組召集人江委員綺雯恭賀渠擔任IOI理事長之信函，亦表示有機會願來華訪問，延續IOI與本院之友好情誼。本院參訓學員謹代表國際事務小組召集人江委員綺雯，致贈W理事長臺灣特有瓷器，W理事長事後以電子郵件表示渠之喜愛及感謝。



本院參訓學員代表國際事務小組召集人江委員綺雯
致贈 IOI 理事長 John R. Walters 臺灣特有瓷器

二、與亞洲監察聯盟（AOA）重要成員及會員國成員建立新關係

本次參加會議中，包括主辦國泰國、巴基斯坦、香港、日本、印尼、澳門、亞塞拜然、東帝汶等8國皆為AOA之成員，爰監察院與會代表利用聯合研習工作坊3天之課程期間，與平時不易接觸之會員國學員，拉近關係。另在國際研討會上，亦有機會與泰國首席監察使暨 AOA 理事長 Professor Siracha Vongsarayankura及香港申訴專員暨AOA秘書長劉燕卿女士等人談話，與劉女士提及前任申訴專員黎年曾於2011年來華參加本院主辦之會議，並期待明年於IOI世界會議上之相會。利用本次國際研討會及聯合研習工作坊，有助本院與亞洲地區監察使辦公室之交流，展開新關係。

三、國際事務小組江召集人綺雯特重視本次參與，亦獲張院長博雅指示召開座談會與全院職員分享成果

國際事務小組江召集人綺雯雖沒有親自參與此次會議，但仍對各項細節十分重視，從特別挑選足以代表臺灣精品之法藍瓷致贈W理事長、特別帶領參訓職員向許副秘書長海泉請益，請許副秘書長提供並講述本院處理陳情及非理性陳情行為之準則，供參訓職員能在會上即時分享案例、宣揚職權，及回國後江召集人亦親自詳問參與細節等，在在顯示渠對於本次國際研討會暨聯合研習工作坊之重視。本次出席因成效良好，張院長博雅指示召開座談會，與全院職員分享本次心得。

四、各國監察機關職員面對面經驗交流，共同解決問題

本次聯合研習工作坊共有來自8國共25位學員，分享自身處理陳情之實際經驗及困境，並提出問題與在場人士及專家討論，共同思考解決之道，提升處理陳情之效率及解決困境。在3天的工作坊課程中，彼此互動頻繁，短暫期間拉近友好關係，日後若遇到無法解決之問題，亦可隨時以信件討論或詢問，是為職員間國際合作的展現。在工作坊課程期間，監察院與會代表亦善用每次分組討論機會，發言分享本院經驗及執行成效，積極扮演回饋之角色。

五、建議繼續辦理職員交流計畫，培育友誼之苗

本院自99年及101年起，每年與外交部「遠朋國建班」合作，分別辦理西語系或英語系「監察院與國外監察、人權機構職



員交流研習」，邀請參訓學員中具監察、人權或審計背景之中高階職員，來院參與交流研習，除瞭解監察院職權外，透過課程與多國護民官或監察使公署建立友好情誼。該項研習曾促成本院與尼加拉瓜簽署雙邊監察機構暨技術合作協定；來自諾魯參訓學員當選總統後，再次來華並向本院請益監察制度及開拓泰國監察使公署友誼，致連續兩屆獲邀請函參加在泰國舉辦之國際研討會暨聯合研習工作坊等良事，爰建議賡續辦理職員交流，培育友誼之苗。

六、廣續編譯外國監察制度相關書籍供本院及旅外華人參考

本次聯合研習工作坊之教材為新南威爾斯州監察使辦公室所編纂出版的《非理性陳情行為處理作業手冊》及其第二版。該書提供處理非理性陳情行為的系統性建議，普遍獲各國機關歡迎並編譯。本院國際事務小組2009年及2013年在獲該辦公室授權後，已將本書第一版及第二版編譯成中文版，供本院及國內各界參考運用。本次研習工作坊上與W講師提及第二版中文版已出版時，渠特別請本院寄送，因新南威爾斯州各國移民眾多，其中不乏華人人口，爰對旅外華人在面臨處理陳情時，或可提供幫助。本院國際事務小組適時均挑選國際監察制度的題材進行編譯，希冀增加各界對世界監察制度的認識。

七、受理陳情觀念及處理陳情管道應與時俱進

擁有處理陳情30年以上經驗之W講師表示，渠一開始從事陳情處理工作時，大家視陳情為一件棘手的事情，只想著如何用最

快的速度將陳情人送出門口。但這幾年發展態勢，澳洲政府反倒成立或提供許多機關或管道受理陳情，因為每個人皆擁有陳情的權利。新南威爾斯州監察使辦公室甚至能夠收受對私人公司的陳情，且該比例比收到對公部門的陳情比例還高。該辦公室不分公、私領域皆可收受陳情，因為著眼在「公共利益」，不論公、私部門之作為或決定對公共利益造成損害，則辦公室皆可提出建議，要求改善，為人民謀求福利。

W 講師表示因應社會媒體（Social Media）的興起，如 Facebook、Google 等，有些機關對於自身產品、服務或員工的抱怨甚至不知情，因為多數人直接在網路上抱怨。因此對於處理陳情亦應從向機關直接陳情擴大至對機關有關的陳情，皆應視為需處理的陳情。

八、持續推動教育訓練，提升監察院工作人員舒緩到院陳情人情緒之專業能力

監察院身為全國最高監察機關，故會向本院陳情者，往往是其遭受公部門不合理對待之委屈已無處可伸、求助無門，乃向本院陳情，並視本院為其最後希望，故本院對於任何陳情人，均應給予公平對待，並對其陳情內容予以專業處理，期使陳情人所受委屈終能獲得平反。然因陳情人中往往有情緒起伏較大或較為偏執者，則倘本院工作人員無法妥善處理是類陳情人之情緒，或因畏於面對是類陳情人，致無法發揮應有之專業素養，告知其正確之陳情訊息，則可能將使是類陳情人之情緒失控，而終演變為非理性陳情行為。是以，如何讓本院工作人員面對情緒起伏較大之陳情人時，能從容不迫地提供專業知識，並以同理心舒緩其不平



之氣，甚面對陳情人之非理性陳情行為時仍能無所畏懼，而以「不卑不亢」之態度應對，以利陳情案件有效處理，似均尚非短時間內即能培養完成之能力。是以，建議除對於本院受理民眾陳情之第一線工作人員，能施以如情緒管理或與各目的事業主管法規有關之專業知識訓練外，並透過「移地訓練」方式，持續安排人員至陳情受理單位實際瞭解陳情人之陳情行為，經由與陳情人接觸之過程中，逐步強化以口語表達專業知識之能力與信心，對於全院工作人員溝通能力之提升當有所助益。

九、建議授權監察院工作人員於接獲非理性陳情電話時，得有更大之處理彈性

新南威爾斯州監察使辦公室得以電話受理陳情或接受詢問，惟當陳情人來電陳情或詢問，倘於言談間發生對於其辦公室受話人謾罵、無理取鬧、屢執陳詞不聽受話人說明等情事時，則因該陳情人已表現出非理性陳情行為，故受話人有要求該陳情人「停止」其行為之權力，並告知該陳情人應維持理性陳情，如該陳情人仍屢勸不聽，則可掛掉該陳情人之來電，俾使受話人不致因是類非理性陳情電話耗費大量時間，而影響公務之執行。

揆諸本院受理陳情似僅就陳情人當面陳情如產生非理性行為時應如何處理加以規範，並未論及應如何處理非理性陳情電話，故實務上本院工作人員於接獲非理性陳情電話時，除往往需耗費大量時間耐心溝通，卻仍不被接受外，亦不時遭受謾罵羞辱，進而影響每日工作情緒。上揭新南威爾斯州監察使辦公室對於非理性陳情電話之處理方式，或可提供本院一些思考，是否應賦予本院相關工作人員於接獲非理性陳情電話時，得有更大之處理彈

性，亦能將時間投注於真正遭受委屈、有賴本院伸張正義之陳情人。

十、持續加強監察職權宣導，讓普羅大眾充分瞭解監察院存在之價值

欲深化監察職權行使之效能，除應就已擁有之調查能力與技巧持續精進外，如何讓普羅大眾對於監察職權感興趣，而持續關注本院職權行使之成果，提升本院存在之價值，亦同等重要。近年來，臺北市附近之各級高中、國中、小學之學生得利用公民教育課程親自到院參訪，經由本院工作人員或志工之解說，進一步瞭解受理陳情為本院重要工作之一，即為讓民眾於求學時期即能對監察職權行使產生概念之落實方式。是以，建議本院除似可針對不同標的之客群進行相關職權宣導外，長期目標似可與教育部溝通合作，將監察職權融入公民課程相關教材，促進公民認知，讓普羅大眾均能瞭解監察職權行使之範圍與實際運作狀況，如渠等有朝一日遭受公部門不合理對待時如何向本院提出陳情，及本院對於陳情案件之處理方式等，使普羅大眾能真正認識本院，並能尊重本院對於每一陳情案件之處理結果，如此打造出本院之品牌形象，取得普羅大眾之認同與信任，方能彰顯本院存在之價值。

十一、對於「非理性堅持型」之陳情訴求，應明確告知無法達成

新南威爾斯州監察使辦公室將非理性陳情行為分成五種類型，其中之一稱為「非理性堅持型」(Unreasonable



Persistence)，意即陳情人對自身陳情出現偏執行為，即便其陳情之案件已進入最終程序，惟仍拒絕接受最終決定，而不斷提出續訴。W講師表示，針對該類型之處理原則，應為誠實告知陳情人無法達成其訴求，且不建議再委託其他機關處理，以避免讓陳情人有過多期待；另向陳情人表達拒絕時，仍應以堅定有禮之態度面對，而非以冒犯或過於謙卑之方式為之，也就是要在維持尊嚴之前提下，明確告知陳情人我們的立場。

實務上，監察院目前仍有多位是類之「老客戶」，雖已由本院工作人員以書面或當面告知方式，委婉向是類陳情人表達渠等之陳情訴求礙難受理，惟渠等仍拒絕接受，屢執陳詞並向本院提出續訴，而持續消耗本院相關之人力及物力資源。因國情不同，故上揭新南威爾斯州監察使辦公室對於「非理性堅持型」陳情行為之處理方式不一定完全適用於我國，然或可提供本院一些思考，現本院雖皆有排定值日委員受理陳情，惟就是類陳情案件，是否得由本院適當層級試著分別與個案陳情人洽談，瞭解其訴求後，倘確實無法達成者即明確告知本院按法理情處理之立場，或進一步協助陳情人尋求合適之陳情受理機關（構），期能讓是類陳情案件達成結案，俾使本院工作人員之效能得以提升。

十二、泰國監察使公署接待力求完美，為辦理國際會議之典範

本次參加國際研討會暨聯合研習工作坊之各國學員抵達曼谷國際機場後，該公署所提供之服務即已開始，如其以國家為單位，指派專人專車接送各國學員至下榻飯店，後續並由該專人擔任各學員之隨行小管家角色（liaison），負責每日接待服務，倘

各學員有額外吩咐事宜均可告知，該專人均竭誠提供協助。

活動期間，學員於搭乘專車移動時，泰國政府亦指派警車擔任前導車，以避免專車困於車陣中；又本次國際研討會係於104年3月30日上午於曼谷Plaza Athenee Hotel舉行，會中全體學員曾合拍大合照，嗣當日下午各學員搭乘專車前往工作坊所在地芭達雅（Pattaya）之下榻飯店，一進房門即可發現上午全體學員合拍之大合照已裱框並置於床頭等，凡此種種，確實讓參與學員感受到該公署的用心，有賓至如歸之感。

綜上，本次為期5天之國際研討會暨聯合研習工作坊，從研討會之專題演講以及後續工作坊之課程中，均為吾人吸取監察新知與學習實務運作之機會；此外，活動期間因與IOI及AOA之重要領導成員互動交流，並有機會結識來自世界各國監察單位或處理國際事務之職員，對於拓展監察院之國際知名度及人脈耕耘等，頗有助益。



伍、照片集錦



IOI 秘書長 Dr. Günther Kräuter



泰國首席監察使 Siracha Vongsarayankura



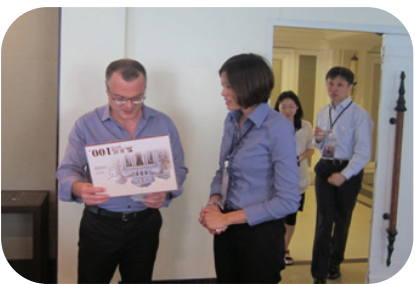
泰國前首席監察使 Nitithanprapas



香港申訴專員暨 AOA 秘書長劉燕卿女士



學員與講師合影留念



澳門廉政公署廉政專員 Ivo Firmo



日本總務省行政評價向行政諮詢處處長
Shojiro YoshiKai(左2)



參訓人員合影留念

陸、附錄

一、大會議程

International Seminar and 2nd IOI/ AOA International Joint Training
Workshop Commemorating 15th Anniversary of the Establishment of
the Thai Ombudsman

with the Cooperation of the International Ombudsman Institute
(IOI)

and the Asian Ombudsman Association (AOA)

30 March – 3 April 2015

Thailand



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman



**International Seminar Session: Ombudsman : Mechanism for the
Fair Nation Venue : Grand Hall, 2nd Floor
Plaza Athénée Bangkok, A Royal Méridien Hotel**

Sunday 29 March 2015

All day Arrival of participants (Bangkok)

Monday 30 March 2015

- | | |
|----------------------|---|
| 08.30 – 09.30 | Registration |
| 09.30 – 09.45 | Introduction to the International Seminar
“Ombudsman : Mechanism for the Fair
Nation” |
| 09.45 – 09.55 | Welcome Remarks by Chief Ombudsman of
Thailand |
| 09.55 – 10.20 | Opening Ceremony and Statement by General
Prem Tinsulanonda (President of the Privy
Council of Thailand and Statesman) |
| 10.20 – 10.30 | Token of Appreciation Ceremony And VIP
Photo Session |
| 10.30 – 10.50 | Tea and coffee break |

- 10.50 – 11.20** **Keynote Speech on “Ombudsman : Mechanism for the Fair Nation”**
by **Mr. John R. Walters** (**National Ombudsman of Namibia as President of the IOI**)
- 11.20 – 11.50** **Keynote Speech on “Fairness in the Eyes of the Ombudsman”**
by **Ms. Connie Lau** (**Hong Kong Ombudsman as Secretary of the AOA**)
- 11.50 – 12.00** **Closing Ceremony of the International Seminar**
- 12.00 – 13.30** **Lunch**

Note

- The International Seminar is conducted in English language.

Dress code

- Lounge Suite or Business Attire



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman



2nd IOI/AOA International Joint Training Workshop Session:

The Importance of Continuous Improvement in Complaint Handling
and Customer Service

Venue : Dusit 4-5, 5th Floor

Dusit Thani, Pattaya

Monday 30 March 2015 (Continued)

15.00 Departure of the international training
workshop participants to Pattaya, Chonburi
Province

17.30 – 21.00 Welcome Dinner
hosted by the Chief Ombudsman of Thailand

Venue : Napalai E, 4th Floor

DRESS-CODE: Smart Casual

Tuesday 31 March 2015

08.30 – 08.45 Registration

08.45 – 09.15 Welcome Speech

By Thai Ombudsman and Dr.Günther
Kräuter (Austrian Ombudsman as

	Secretary-General of the IOI)
09.15 – 10.30	Complaint Handling and Management of Complaints Session I
10.30 – 10.45	Morning tea and coffee break
10.45 – 12.00	Complaint Handling and Management of Complaints Session II
12.00 – 13.30	Lunch
13.30 – 15.00	Complaint Handling and Management of Complaints Session III
15.00 – 15.15	Afternoon tea and coffee break
15.15 – 16.45	Complaint Handling and Management of Complaints Session IV
- Evening -	Free
18.00 – 21.00	Optional: Group trip to Central Festival, Pattaya, Shopping Centre

Wednesday 1 April 2015

09.00 – 10.30	Investigation of Complaints Session I
10.30 – 10.45	Morning tea and coffee break
10.45 – 12.15	Investigation of Complaints Session II
12.15 – 13.30	Lunch
13.30 – 15.00	Unreasonable Complainant Conduct Session I
15.00 – 15.15	Afternoon tea and coffee break
15.15 – 16.45	Unreasonable Complainant Conduct Session II



- Evening - Free
17:30 – 20.00 Optional: Pattaya Viewpoint, a scenic view of Pattaya

Thursday 2 April 2015

09.00 – 10.30 Unreasonable Complainant Conduct Session III
10.30 – 10.45 Morning tea and coffee break
10.45 – 12.15 Unreasonable Complainant Conduct Session IV
12.15 – 13.30 Lunch
13.30 – 15.00 Unreasonable Complainant Conduct Session V
15.00 – 15.15 Afternoon tea and coffee break
15.15 – 16.45 Unreasonable Complainant Conduct Session VI
16.45 – 17.15 Certificate Presentation and Closing Ceremony by Thai Ombudsman
17.15 – 17.30 Group Photo
18.00 – 21.00 Farewell Dinner
hosted by Thai Ombudsmen
Venue : The Point (Dusit Thani)
DRESS-CODE: Party On the Beach

Friday 3 April 2015

All day Cultural Study Tour (Excursion)

**Venue :The Sanctuary of Truth Mini Siam
(Miniature World) Pattaya Floating
Market**

Saturday 4 April 2015

All day Departure of participants



二、泰國首席監察使Professor Siracha Vongsarayankura歡迎詞英文稿



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman



International Seminar and Training Workshop
Commemorating the 15th Anniversary of the Establishment of the Thai Ombudsman
Under the cooperation of International Ombudsman Institute (IOI) and
The Asian Ombudsman Association (AOA)
Monday, 30th March 2015
Grand Hall, Plaza Athenee Hotel, Bangkok

Welcome Remarks

by

Professor Siracha Vongsarayankura, Chief Ombudsman of Thailand

Your Excellency General Prem Tinsulanonda, President of the
Privy Council and Statesman,
Mr. John R. Walters, National Ombudsman of Namibia and President of
the International Ombudsman Institute,
Ms. Connie Lau, The Ombudsman of Hong Kong and Secretary of the
Asian Ombudsman Association,
Dr. Gunther Krauter, Member of the Austrian Ombudsman Board and
Secretary General of the International Ombudsman Institute,
Your Excellencies Ambassadors,
My Fellow Ombudsmen,
Distinguished Guests,
Ladies and Gentlemen,

On behalf of the Ombudsman of Thailand, it is my pleasure and honour to extend my warmest welcome to all delegates and guests of the International Seminar and Training Workshop in Commemorating the 15th Anniversary of the Establishment of the Thai Ombudsman.

Today, I am particularly honoured by the presence of His Excellency General Prem Tinsulanonda, President of the Privy Council and Statesman. His Excellency has kindly agreed to deliver an opening remark on the occasion of the 15th Anniversary of the Establishment of the Thai Ombudsman.

Additionally, I and my Thai Ombudsman colleagues are delighted to extend our warmest welcome to Fellow Ombudsmen, Mr. and Madam Ambassadors and Mr. and Madam Consuls General, and Heads of Constitutional agencies being here in honour of distinguished representatives of member of the International Ombudsman Institute and the Asian Ombudsman Association.

It has been our honour to host this special event, firstly, to commemorate the auspicious occasion that is the 15th Anniversary of the Establishment of the Thai Ombudsman, and secondly, to publicise the role of Ombudsman as an independent Constitutional organisation determined to administer justice to the general public that experience an unfair treatment in the course of the exercise of power by state officials of all levels.

For the past 15 years since our inauguration in April 2000, we have committed not only to protect fundamental rights and liberty of citizens to reflect the determination of the Constitution but also to rectify any injustice in the public administration within the framework of democratic system. Towards our approach to achieve those objectives, we have exercised our jurisdictional powers in the course of our investigation into public complaints, whether they are resulted from the negligence of duty, the abuse of governmental powers to the provision of law itself.

With escalating public expectation and socio-political pressure that evolved around accountable government and bureaucratic reform, the Ombudsman has extended its jurisdictional arms to review a legislation that begs the question of constitutionality or legitimacy based on the rule of law. I am proud to share with you that the outcomes of Ombudsman's examinations have led to major amendments of legislations that bring about fairness for all, regardless of gender, physical disability, and occupation.

As I already addressed on the Ombudsman's duty in addressing unfairness by means of peaceful settlement, another challenge that we are assigned is to monitor ethical standard of persons holding political position, government official or State official as well as to devise mechanism and system that ensure its effective enforcement and punishment. That acclimatised to the corruption situation in Thailand and the alarming demand for transparency driven by civil society over the past decade.

Ladies and Gentleman, the Ombudsman was instituted to serve as public oversight mechanism to redress public grievances as alternative to conservative judicial system. Therefore, we constantly put special consideration on educating citizens especially



those living in remote areas to understand who we are and what can we do to help them when experiencing difficulties in dealing with government agencies.

In 2015, the Ombudsman Office has actively engaged in many outreach activities held in collaboration with partners both in public and private sectors to make sure that everyone living in Thailand could have an easy and convenient access to Ombudsman's service. For instance, we have participated in the Royal Project under the Office of H.M. Principal Private Secretary to render legal assistance to persons in need. We and Thailand's Public Broadcast Service traveled to all regions across the country to provide counseling service and publicise our work. Also, we and the Ministry of Information and Communication Technology or MICT have agreed in the project to set up and provide training on Ombudsman's electronic complaint receiving platform through the Ministry's Learning Centre in the region.

*Excellencies,
Ladies and Gentlemen,*

Our success could not be made possible without cooperation from all concerned parties, particularly the governmental agencies and the public. The education targeted on public as well as the collaboration with agencies is the major challenge that the Ombudsman office must be further implemented apart from the capacity building of our office operation.

At the end of this year, Thailand and other nine Asean nations will entirely enter into ASEAN Economic Community or "AEC", which is expected to cause a substantial impact to Thailand in all dimensions, from political, economics, to social aspects. With over 238.3 million of population, we very much look forward to the expansion of investment opportunities inclusive of consumer markets and service-product segments in AEC-countries. Consequently, the earlier Thailand is well aware of the promising change, the better preparation the nation could direct towards strategic planning, national policies, and short-term and long-term national development plans.

Ladies and Gentlemen,

To commemorate the 15th Anniversary of the Thai Ombudsman, the International Seminar and International Training Workshop is being organised with the cooperation of the International Ombudsman Institute, the Asian Ombudsman Association and the

New South Wales Ombudsman of Australia. In this connection, we would like to take this opportunity to express our sincere thanks and deep appreciation to the IOI, the AOA and the New South Wales Ombudsman for their kind cooperation and contribution without which this gathering would have not been possible. At the same time, we wish to reiterate our thanks to all our guests who have come to us from far and near in order to celebrate with us the 15th Anniversary of the Thai Ombudsman.

It only remains for me to look forward to a successful seminar and workshop with fruitful exchange of ideas and experiences during the next three days.

Thank you.



三、國際監察組織理事長John R. Walters專題演講英文稿



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman

**KEYNOTE ADDRESS BY ADV J R WALTERS: OMBUDSMAN OF
NAMIBIA AND PRESIDENT OF THE INTERNATIONAL
OMBUDSMAN INSTITUTE (I.O.I) at the**

**INTERNATIONAL SEMINAR COMMEMORATING THE 15TH ANNIVERSARY
OF THE ESTABLISHMENT OF THE THAI OMBUDSMAN**

THEME: "Ombudsman Mechanism for the fair Nation"

30 March 2015: Bangkok

I warmly welcome the invitation by my colleague, the Thai Ombudsman to attend this very important Seminar, celebrating 15 years of Ombudsmanship in Thailand, in my capacity as Ombudsman of Namibia and President of the I.O.I. I will return to the subject of the 15th Anniversary, but allow me first to focus on the theme of the Seminar.

We must always be aware of the many institutions that are unaware of the diversity of faces and voices which constitute the full range of the people we serve. For Ombudsman, to become a "Mechanism for the fair Nation" we must in the words of Roberta Jamieson, former Ombudsman of Ontario:

"Think of all the people who are a part of your country. Think of the many religious beliefs that are followed and the faces of the people who follow them. Think of the rich cultural practices the different languages – think of the faces. Think of those who have had western schooling and those who have learned from the earth. Think of those who can climb stairs and those whose disabilities limit their movement. Think of those who live in isolated places, those who are young in years, and those who are bent with hard work and time. Make some of those faces men, others women. Make some children. These are the people you must serve. All of them. Each of them."

When the citizen comes in contact with the public service, it is the citizen who must be served. The citizen comes first.

Establishing an Ombudsman institution and continuously creating and maintaining the requirements necessary for its effective functioning and "living" one, are different matters. The former is the responsibility of those in political power in a country. The latter, "living" an Ombudsman institution is the responsibility of the incumbent; he/she must ensure that he/she attains the highest possible standard of performance without bias and with complete integrity. His/her integrity and credibility must be beyond reproach; these are the pillars of the Ombudsman authority. The Ombudsman influence and hence his/her effectiveness is to a large extent determined by his/her personal authority. For Ombudsman to become a mechanism for the fair nation, they must establish and sustain an authority by way they perform their functions.



I agree with Prof. Victor Ayeni that more than ever before, the Ombudsman is indispensable in the context of above realities. The Ombudsman remains critically relevant and it is not far fetched to suggest that ready access to an Ombudsman now qualifies as a right in itself that every citizen is entitled to in a modern state.

This brings me to the reason why we are here today, to celebrate the 15th anniversary of the Ombudsman institution in Thailand. The Ombudsman Act was promulgated on 14 September 1999, although the whole process of development and establishment of the Ombudsman institution took 25 years. The first Chief Ombudsman, Mr Pichet Soontornpipit was appointed on 1 April 2000. The new constitution of 2007 places major additional functions on the Ombudsman.

We must celebrate this event, because the Thai Ombudsman is not a historic monument, but it is a "*living*" institution. An important indication of its success is the fact that it has been a lasting institution. The same institution still exists, but allow me to offer a word of caution: Institutions, like men can reach levels of exhaustion and therefore fail on their mandate. But there is no exhaustion where there is much to be hope for, much to work towards.

During the past 15 years the Thai Ombudsman has handled complaints against every tier of government. The total number of complaints received and handled is equally impressive. The Thai Ombudsman, for example

received 34458 complaints over the past 15 years, of which 32266 were successfully handled, that is 93.6% of the total cases received:

The question that arises – is why is this total significant? In the words of Prof John McMillan:

"That total is important in its own right, as an indication of the frequency with which people turn to the Ombudsman for assistance and the number of queries and grievances against government that are addressed each year. In jurisprudential terms the total is significant in another way. It signifies that, through the mechanism of the Ombudsman, the notion is now embedded in Australia that people have a right to complain against government, to an independent agency, without hindrance or reprisal, and to have their complaint resolved on its merits according to the applicable rules and the evidence. Acceptance of this notion permeates both popular thinking and the practices of government.

I now turn to the subject of the training workshop, namely, unreasonable complainant conduct, which links up with the words of Adrienne Clarkson, former Governor General of Canada – *"While too much state or corporate power is an obvious problem, unrestrained individualism also carries a curse: a chronic sense of grievances, of perpetual entitlement, of civic ignorance and a wilful disregard for history.*

We will learn in the following days that unreasonable complainant conduct *"is any behaviour by a current or former complainant which because of its nature for frequency raises substantial health, safety, resources or equity issues for our organization, our staff, other service users and complainants or complainant himself/herself"*.



You may be aware of the expression; *"the Ombudsman is or is perceived as the cure of all ills"*. In my ten years as Ombudsman, experience has taught that people unreasonably expect the Ombudsman to have:

- the patience of Job;
- the courage of Achilles;
- the wisdom of Ulysses;
- the strength of Hercules;
- the ear of a blue whale;
- the eye sight of an eagle;
- the memory of an elephant;
- the skills of a racing driver;
- the prophetic foresight of a clairvoyant;
- the persuasiveness to convince a crocodile to admit it is a lizard, and
- always be humble as pie.

The Ombudsman is a reasonable person but not a perfect citizen; he/she is not unduly strict, stern or harsh. Rather, he/she strives to be gentle in his/her dealing with others, taking into consideration their circumstances. The Ombudsman treads life's pathway with moderation and prudent common sense. In his/her investigations, the Ombudsman –

- *"identifies the problem;*
- *listens to the affected parties;*
- *ascertains the facts; and*
- *recommends a resolution as justified by those facts and in a language that is not likely to offend, but enable all the parties to move on"*

Sir Brian Elwood

Again in the words of Adrienne Clarkson-

The I.O.I is a good example of the institutions that are raising to meet the needs of a world that feels ever smaller; it is a learning organization, one that can grow because of the accumulated

knowledge of its members and which can be of practical benefit to citizen around the world.

The broad objective of the I.O.I is to encourage cooperation between Ombudsman, allow them to be part of an international community where Ombudsman are willing to exchange information and experiences with each other.

The I.O.I welcomes and whole heartedly supports efforts like this international training workshop on unreasonable complainant conduct where Ombudsman are willing to share their hard-earned knowledge gained by experience over many years. They deserve our praise; we are indeed indebted to them.

It is further the policy of the I.O.I to support all efforts not only to expand, but also to entrench Ombudsmanship throughout the world. This is done not only for Ombudsmanship sake but indeed to further entrench good governance. It is expected of the I.O.I to become involved in issues within individual countries should the need arise to assist an institutional member, without interference in domestic policies. When faced with the challenge, the I.O.I will rise to the occasion.

The I.O.I has started to build relationships with other international sister bodies, like the International Coordinating Committee of National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights (ICC) and



regional bodies like the African Ombudsman and Mediators Associations (AOMA) and is desirous to see the same relation develops between sister bodies at local level. Such relationships will be to the benefit of all.

May I now take the opportunity to congratulate, the Chief Ombudsman and his entire staff on my own behalf, that of the I.O.I and the entire Ombudsman fraternity, for 15 years of faithful service to the citizens of Thailand. In 2012 the Ombudsman of New Zealand celebrated their 50th anniversary and the Tanzanian Ombudsman will celebrate its 50th anniversary in 2016. In my own country, Namibia we will celebrate 25 years of Ombudsmanship on 23 July 2015. Yours may look like a small step, but you left so many footprints for others to follow.

There is no doubt in my mind that during the past 15 years there has been a substantial change in your work environment, due to appointments of new Ombudsman and staff, shifts in priorities, new strategies, etc, and that the successes of the office are the result of hard work of the staff.

I wish you all speed, strength and hope in your endeavours and to I thoughts of the better society that we are all trying to build.

Let me end this address by extending our deepest gratitude to the Government of Thailand and in particular to our colleague, the Chief Ombudsman of Thailand for the generosity accorded to all delegates.

Happy 15th Anniversary and our very best wishes for years to come.

I thank you for listen to me.

四、AOA秘書長Connie Lau專題演講英文稿

**International Seminar and
2nd IOI/AOA International Joint Training Workshop
Commemorating the 15th Anniversary
of the Establishment of the Thai Ombudsman
Bangkok, Thailand
30 March 2015**

FAIRNESS IN THE EYES OF THE OMBUDSMAN

Ms Connie Lau, JP
The Ombudsman, Hong Kong SAR

Introduction

Chief Ombudsman of Thailand, IOI President, Distinguished Speakers,
Fellow Ombudsmen, Colleagues and Friends,

Good morning! Sawadeeka! First of all, I thank the Thai Ombudsman for inviting me to speak in this important Seminar which marks the 15th Anniversary of your esteemed Office. On behalf of the Office of Hong Kong Ombudsman, I would like to convey our hearty congratulations and fond wishes for your continued success in the years to come.

The theme of this seminar centres on fairness. Different people will probably give you different answers to the question “what is fairness?”. Coming from the background of consumer protection, I think of a quote of the eminent economist Milton Friedman:

“Fairness is strictly in the eye of the beholder... To a producer or seller, a ‘fair’ price is a high price. To the buyer or consumer, a ‘fair’ price is a low price. How is the conflict to be adjudicated?”

It is indeed difficult to determine fairness by objective standards.



Nevertheless, having been in the league of ombudsmen for one year, I would like to say that in the eyes of myself as well as my learned colleagues overseas, fairness does have a more recognisable meaning.

In the following, I will start with how other fellow ombudsmen and I myself define fairness. Then I will give you some Hong Kong examples to illustrate what suggestions my office makes on how the government could strive for greater fairness in its service to the public. Lastly, I will say a few words on what my office does to afford fairness to our clients, i.e. the people who come to us to complain against government departments or public organisations.

Concepts of Fairness

Ms Fiona Crean, The *Toronto* Ombudsman, has highlighted in her public speeches three dimensions of fairness:

- First, *substantive fairness* – Fairness of a decision made.
- Second, *procedural fairness* – This concerns the processes leading to the making of the decision. Decisions should be made in a fair and reasonable manner.
- Third, *equitable fairness* – This is about ensuring that people are treated fairly, not necessarily identically, taking into account their particular circumstances such as literacy level, socio-economic background, ethnicity, gender, family status, disability and so on.

In a similar vein, Mr Bruce Barbour, the *New South Wales* Ombudsman, has listed the major elements of fairness in a set of guidelines for good practice. Those elements include:

- *Respecting differences* – People in society have diverse backgrounds (particularly so in New South Wales). They may face barriers in communicating with the bureaucracy because of their cultural differences and limited language skills. Hence, public officers should demonstrate patience and sensitivity in dealing with them.

- ***Giving reasons for decisions*** – This is about the people’s entitlement to an explanation as to why there has been an exercise of power that has adversely affected their interests.
- ***Notifying rights of appeal*** – It is about people’s right to be informed of the avenues for challenging government decisions that have adversely affected them.

Ms Crean’s and Mr Barbour’s words of wisdom make handy and useful tips for us all in evaluating whether people have been treated fairly. Now I would like to share with you my own concept of fairness in public administration.

My office basically adopts the time-honoured Chinese rule in adjudicating on fairness: “法”, “理”, “情”. Short and sweet, isn’t it?

The three words translated into English are less easy to pronounce: legality, reasonableness and compassionateness.

First, ***legality*** – The rule of law is the bedrock of democratic society. Government decisions and actions must always be lawful. Does the government have legal authority to make the decision in question? Is a decision or action based on accurate interpretation of the law? Is the government’s interpretation of the law too narrow or too liberal just for the sake of its own administrative convenience?

Second, ***reasonableness*** – This is where common sense and reasoning comes into play. The government should not make decisions or take actions that any reasonable person would find unreasonable. Rather than just blindly following the letter of regulations/guidelines, public officers should also reflect on the spirit of such regulations/guidelines, the whys and wherefores, and the proportionality of the action to be taken vis-à-vis the nature and magnitude of the problem. This also applies to law enforcement. In some cases, the law itself is so outdated that the government’s enforcement actions have become unreasonable or ineffective. A legislative review is called for.



Third, *compassionateness* – This relates to public officers’ appreciation of and sympathy with the situation of people, especially the vulnerable or disadvantaged, and the officers’ willingness to take an extra step to relieve these people’s plight in a timely manner.

You will see that though couched in somewhat different terms, there is much commonality in how ombudsmen interpret fairness.

Hong Kong Examples

So much for concepts. Let me now give you some concrete examples of advice and suggestions that my office offers the Hong Kong government on serving the public with greater fairness.

The local *ambulance service* used to follow a rigid rule – that is to take patients, including those in critical condition, to the designated hospital of the “catchment areas” to which the patients belong. However, the designated hospital may not necessarily be the hospital nearest to the patient.

Our investigation found that, in some cases, the travel time to the designated hospital was 10 minutes longer than to a hospital in the neighbouring “catchment area”. Such delay in conveyance could have a significant adverse effect on patients in critical condition.

In a way, rigid and arbitrary arrangement for conveying patients served to even out workload among hospitals. However, fairness in the eyes of the Administrator becomes misfortune for the public they serve. Administrative convenience had prevailed over the well-being of critically ill patients, and in the eyes of The Ombudsman, this was grossly unfair. Upon our strong recommendation, the authorities concerned agreed to make the conveyance arrangement more reasonable – as a first step, patients with cardiac arrest or respiratory arrest would be conveyed to the nearest hospital. This will be extended by phases to other patients in critical condition.

Another public service important to the people of Hong Kong is **public housing**. Indeed, over 2 million people (that is 30% of the Hong Kong population) live in **public rental housing** (“PRH”) flats. There is always a long queue of applicants for PRH – currently about 250,000 applications are on the waiting list. What’s more, there is persistently an acute shortage of PRH flats because of the difficulty in finding land for building PRH estates.

On the other hand, the circumstances of tenants may change over time. The principal tenant may pass away, get divorced, or the household has substantial increase in their income. Those changes, in some cases, make the tenants ineligible for continuing to occupy their existing large-size flats, or even ineligible for public housing altogether.

However, our investigation found that the authorities concerned had been very tolerant towards those cases, with the tenants allowed to stay on and on. One can say that the authorities had been kind, much too kind in fact, to the existing tenants. However, that begged the question of fairness to the numerous PRH applicants in the long queue.

It is, of course, not an easy task to deal with such situations. The tenants who should have been asked to vacate their PRH flats sometimes have complicated family problems or are in bereavement. Hence, one should not be harsh to the public officers concerned for the compassion they show to those tenants. But when the time taken to resolve those cases becomes disproportionately long, say 8 years or more, it is the responsibility of The Ombudsman to step in and urge the authorities to review their procedures and criteria for dealing with such cases. A new paradigm of thought is needed so as to strike a proper balance between the compassion to the tenants concerned and fairness to the applicants on the long waiting list for PRH.

From housing for the living, now I would like to switch to an issue concerning people’s final resting places – **columbarium niches**. In Hong Kong, there is a chronic undersupply of columbarium niches, largely because of the not-in-my-backyard sentiments of many people opposed to having columbaria in their neighbourhoods.



The government allocates columbarium niches to the public by computer ballot. In a complaint case that we have recently concluded, the complainant had applied for a niche for his deceased relative, and was unsuccessful twice in ballot. He had to wait for the mercy of Lady Luck in subsequent ballots and was not hopeful.

On the face of it, the allocation-by-ballot approach is not unfair, since everybody has an equal chance of success. However, there are bound to be unlucky applicants who have to wait endlessly for a niche for their deceased relative. To be genuinely fair, the government should give priority to people who have waited long, just like what it does in providing other services, such as medical care and housing, to the public.

Fairness to Our Own Clients

When we criticise the government for keeping people waiting, we must always be mindful of the fairness to our own clients (i.e. those who lodge complaints with us). We should strive our best to deal with their cases in the most expeditious manner possible. Imagine a case where a person has already been treated unfairly by the government. And yet it takes over a year for the ombudsman to reach a conclusion on his complaint. Even if the complaint is eventually found substantiated, the complainant's plight will have persisted for months and months, and may even be overtaken by event. The detailed investigation report the complainant at long last receives from the ombudsman becomes a mockery.

We should uphold the merits of the ombudsman system, namely:

- free-of-charge and easily accessible service; and
- flexible and efficient handling of cases, without the complications and expenses of court proceedings

To this end, my office is committed to timeliness in handling complaint cases. In year 2013-14, over 80% of the cases were concluded within 3 months.

Just as what many other ombudsman offices do, we have in place a triage arrangement to fast-track straightforward and urgent cases and to spend more efforts and time on the more complicated and less urgent ones. Accordingly, we have been promoting the use of *mediation*, an alternative dispute resolution method which is increasingly welcome by both complainants and the government. In many cases, we do not even waste time on organising a mediation meeting for the parties concerned. We simply telephone the parties for quick resolution of the complaint and speedy relief to the complainant's plight. As the legal maxim goes, *justice delayed is justice denied*. Indeed, fairness in good time is what we ombudsmen should seek after.

Closing Remarks

Before closing, I wish to emphasise my gratitude to the invitation of the International Ombudsman Institute, the Asian Ombudsman Association and, in particular, the Office of the Thai Ombudsman. It has given me the privilege of sharing my thoughts with you and learning from your experience. I believe we can go from strength to strength with our continuing close liaison and cooperation.

Last but not least, to those participating in the upcoming training workshop, I wish you all happy learning.

Thank you.

The Office of The Ombudsman, Hong Kong
30 March 2015



五、國際研討會暨聯合研習工作坊心得問卷



Satisfaction Survey - The International Seminar Commemorating the 15th Anniversary of the Office of the Ombudsman of Thailand and Cooperation between the International Ombudsman Institute (IOI) and the Asian Ombudsman Association (AOA) on the 30th of March 2015, located at Hotel Athénée, A Royal Meridian Hotel -Bangkok Thailand.

Instructions: Please place a check/tick (✓) in the box or fill in the response on the provided lines, respectively.

Section 1: General Guest Information for Seminar Attendees

1. Sex Male Female
2. Age _____ Years
3. Highest Education Bachelor's Degree Master's Degree
 Ph.D. or Doctoral Other, please explain:.....
4. Career:
5. Institution | Name of Work Location:.....
6. Title | Position:.....

Section 2: Satisfaction of the Seminar

Questions	Rating Of Satisfaction				
	Not Satisfied	Somewhat Satisfied	Satisfied	Quite Satisfied	Very Satisfied
7. The Organizers and The Venue					
• Appropriate Date and Timing					
• Appropriate Venue					
• Easily accessible Venue					
• Staff and Facilities					
• Seminar Registration Process					

(Continue on the Next Page)

8. Seminar Content and Documentation	Rating Of Satisfaction				
	Strongly Disagree	Somewhat Disagree	Neither Agree nor	Somewhat Agree	Strongly Agree

			Disagree		
• The content of the keynote speeches was interesting and germane.					
• The content of the keynote speeches was relevant and pertains to the seminar topic.					
• Documentation provided in the seminar is germane and interesting					
• Accessories and tools used during the presentations were appropriate					
9. Speakers and MC's					
• The Speakers were appropriate to the Seminar.					
• The speakers provided useful information and comments.					
• The MC's Moderators performed their duties well.					
10. Overall Satisfaction of the Seminar	Not Satisfied	Somewhat Satisfied	Satisfied	Quite Satisfied	Very Satisfied
• Overall satisfaction of the seminar as a whole					
• Information obtained can be applied to individuals, organizations or society as a whole.					

(Continue on the Next Page)

Section 3: Comments and Suggestions

11. Comments and Suggestions for Preparation and Execution of Future Seminars:

a. Future Topics of Interest:

.....

.....

.....

.....



b. Suggestions for Lecturers | Presenters who are well-suited for future Seminars:

.....
.....
.....
.....

c. Suggestions for appropriate venues which could be used for future seminars and events:

.....
.....
.....
.....

12. Other miscellaneous Suggestions and Comments you would like to relate to the Office of the Ombudsman of Thailand:

.....
.....
.....
.....

THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN OF THAILAND WOULD LIKE TO THANK YOU FOR YOUR TIME AND CONSIDERATION

第5節 第20屆伊比利美洲監察使聯盟年會

壹、前言

為賡續拓展與伊比利美洲地區各國監察使之互動，及增進彼此監察制度交流，監察院自1999年起，即以觀察員身分出席伊比利美洲監察使協會年會，至今（2015）年已參加16屆，與諸多監察使建立良好情誼。「第20屆伊比利美洲監察使聯盟年會」（XX Congreso Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman）由烏拉圭人權保障暨護民官署（Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo, INDDHH）於該國首都蒙特維多市（Montevideo）舉行。

本案係本屆FIO主辦國烏拉圭人權保障暨護民官Mirtha Guianze女士於104年6、7月間訪華並親自遞送邀請函，誠摯歡迎本院張院長博雅及代表團出席，展現十足親善關係；另FIO主席暨巴拉圭護民官Manuel María Páez先生，亦以該組織主席名義致送邀請函，爰本院張院長博雅欣然應允，前往參與年會，並善用機會，前往貝里斯與該國監察使公署簽訂「中貝合作協定」，過程順利圓滿。

- 一、出國日期：2015年11月6日至17日（12日）
- 二、代表團成員：張院長博雅、國際事務小組召集人江委員綺雯、李警官蕙蘭及隨團秘書陳約聘專員顛
- 三、巡察單位：駐洛杉磯辦事處及駐貝里斯大使館



四、簽署協定：中華民國監察院與貝里斯監察使公署合作協定

貳、第20屆伊比利美洲監察使聯盟年會

- 一、會議日期：2015年11月10日
- 二、會議地點：烏拉圭首都蒙特維多市
- 三、主辦單位：烏拉圭人權保障暨護民官署（INDDHH）
- 四、與會國家、組織及重要人士：烏拉圭外交部長Rodolfo Nin Novoa、FIO會員國包括來自阿根廷、玻利維亞、巴西、哥倫比亞、哥斯大黎加、厄瓜多、薩爾瓦多、西班牙、瓜地馬拉、宏都拉斯、墨西哥、尼加拉瓜、巴拿馬、巴拉圭、葡萄牙、波多黎各、安道爾、烏拉圭及中華民國（以觀察員身分受邀出席）代表，共計約200人出席。



張院長博雅（右2）、江委員綺雯（左2）及駐阿根廷代表處黃大使聯昇（左1）於第20屆FIO年會開幕式會場與FIO主席暨巴拉圭護民官Manuel Páez先生（中）合影

五、會議紀要

(一) 會議主題：公共訊息之獲取與透明化 (Acceso a la Información Pública y Transparencia)

(二) 會議重點及決議：

1. 開幕式演說重點摘要：

(1) 烏拉圭人權保障暨護民官署護民官Mirtha Guianze女士：中南美洲國家如西班牙、智利、墨西哥及阿根廷等政府已著手提升民眾公共訊息獲取之管道與加強資訊透明化，顯示政府單位越來越注重人民有知的權利，此等正面經驗值得其他國家政府借鏡。但中南美洲各國民主發展程度不一，因此對於此項議題的開放程度仍有很大進步空間。

本人對於 FIO 能在此時喚起資訊透明度的重要性給予很高的評價，並呼籲各國政府正視此議題。資訊透明化對於政府對抗貪污是一個很積極的作為，也期望已有類似經驗的政府代表，可藉由此次會議分享寶貴經驗。

(2) 烏拉圭總統府秘書長Miguel Ángel Toma Sanchis先生：跟其他國家護民官超過百年的歷史相比，烏拉圭人權保障暨護民官署為世界上最為年輕的人權保障機關之一。FIO在成立20周年的時刻選擇在我國及責由成立時間尚短的烏拉圭人權保障暨護民官署主辦FIO年會，本人感到莫大的榮幸。

言論自由、公民及參政權利是民主重要指標，且政府給予媒體高度之發展，代表資訊透明化及政



府操弄媒體及資訊的情形將能慢慢式微，且資訊透明化可以加速民主的成長。

- (3) FIO主席暨巴拉圭護民官Manuel María Páez先生：全球化的發展伴隨而來的全球性議題，帶給FIO不小的挑戰，如迫害、歧視及資訊透明等，讓各國護民官署肩負著呼籲政府重視人權之重責大任。

資訊透明是民主化的表現。達到資訊透明化非常重要，因為這項觀念跟民主相輔相成。要達到資訊透明化必須經由立法，才能讓沒有管道的民眾享有該種權利，使民主進程更加堅固。護民官署在此扮演重要的角色，連接人民與政府，傳達民眾有知的權利及政府有提供資訊的義務。然而，在許多拉美國家，就算政府努力立法達到資訊透明化，仍有許多民眾抱持著一種觀念，他們不重視自己的權利，不在乎政府公開了什麼資訊。即便如此，各國護民官署仍要積極呼籲政府資訊公開，讓大部分的民眾能更清楚瞭解政府之清廉及在提升人民參與方面所做之努力。

2. 監察院代表團於會中分享我國已實施10年的政府資訊公開法及本院負責執行陽光四法之實施情形，並與各國代表充分交流，有效提升本院之國際能見度。
3. 國際研討會中，講者分別就「伊比利美洲近年來公共訊息獲取權利之進展」、「公共訊息獲取及人權」、「護民官角色及公共訊息之獲取」等議題發表演說。
4. 本次年會適逢FIO理事會成員2年一度改選之際，哥倫比

亞護民官Jorge Armando Otálora為新任主席；下屆年會暫定首選由葡萄牙護民官署主辦，惟倘該國進行政府內部諮商後，決議無法接辦時，則再另行研議。



代表團與與會人士合影留念

圖（左上）代表團與墨西哥國家人權委員會主席Luis Raúl González Pérez（左2）

圖（右上）代表團與瓜地馬拉人權檢察官戴雷昂（De León）（左2）

圖（中）代表團與新任FIO主席暨哥倫比亞護民官Dr. Jorge Armando Otálora Gómez（右1）

圖（左下）代表團與下屆FIO主辦人葡萄牙護民官Dr. José de Faria Costa（左2）

圖（右下）代表團與厄瓜多護民官Dr. Ramiro Rivadeneira Silva（左2）



參、監察院與貝里斯監察使公署 簽署中貝合作協定



張院長博雅與貝里斯監察使亞祖（Lionel Arzu）簽署「中貝合作協定」，加強雙邊監察合作

- 一、簽署時間：2015年11月12日下午3時
- 二、簽署地點：The Best Westin Biltmore飯店Conference Room
- 三、簽署過程：

貝國監察使亞祖（Lionel Arzu）偕貝里斯監察使公署全體同仁在門口迎接張院長博雅、江委員綺雯及代表團，張院長與前來觀禮之僑胞與貝國人士握手致意後就座，簽約典禮於播放兩國國歌後正式開始。

亞祖監察使於致詞表示，兩機關職能均為保障人民權益、監督政府機關施政及促進人權保障，期盼雙邊未來透過人員交流、

重要資訊與保障人權經驗之分享等途徑，促進雙方監察及人權功能之提升與加強。

張院長致詞表示，監察院是依據中華民國憲法行使監察權，負責監督政府各部門施政，並受理人民陳情案件的機關，近年來隨著人權意識普及，監察院積極落實各項人權議題之調查，致力推動人權保障，並促使行政機關採取具體改善措施，以提升政府施政效能及公開透明。貝國監察使公署與我國監察院皆以促進人權保障及致力為民服務為目標，兩國均崇尚自由、民主、人權，兩機關加強交流合作、分享經驗，將有助人民權益確實獲得保障。

本次合作協定為本院繼1999、2003、2005及2013年分別與阿根廷國家護民官署、巴拿馬護民官署、巴拉圭護民官署及尼加拉瓜人權保護檢察官署後，第5個與監察院簽署相關合作協定之國外監察機關。

Control Yuan of Taiwan Signs Agreement with Ombudsman's Office

By Renee Trujillo Updated: November 12, 2015

"In the beginning it was the Taiwan Embassy in Belize who were approached our office to request some arrangement for an agreement to be signed eventually and it was all in line with the human rights of both citizens, on Taiwan and the human rights of Belize and after working with the embassy from the Taiwan embassy we were able to materialize what ended up to be the cooperation agreement today. It was not easy because we had to be in communication with their embassy. The agreement basically is to exchange information as it relates to human rights issues in both countries and do we agree that Taiwan is one of Belize's best friends so to speak and whom you have best friends you expect to benefit both ways. We benefit the Taiwanese benefit and for me I believe it is very important because then they as a country that has contributed a lot to our country I believe that from their expertise we will also be able to benefit from it."

Arzu went on to speak on how the exchange of information will be carried out as it pertains to human rights cases and matters.

LIONEL ARZU

"We will have meetings at both levels, at high levels and just the minister level meetings and it's just more working out a cooperating in terms of human right, the expertise from both sides. What I look forward to is whatever information that we have that we need help with in terms of expert help as it relates to human rights issues Taiwan will be an expert but we need and necessarily to physically come here to fight a case but to give us some help in terms of expertise and framework and how you go about doing such things."

Signing with the Ombudsman's Act by Dr. Po-Yu Chang, the President of the Control Yuan of the Republic of China, Taiwan. The date of signing is an independent watchword body of the Government of the Republic of China, Taiwan, and it is all to be found in some manner as the Taiwan's Ministry of Justice. The Control Yuan has a similar role as the Ombudsman's Office as they are mandated to look into complaints of maladministration or criminal acts committed by public servant or agencies.

Taiwan's Government Watchdogs in Belize
Thu, November 12, 2015

A delegation of high-ranking Taiwanese public officials are in Belize - but they're not the usual state functionaries; these ones specialize in watchdog activities to keep their government officials and the public service in check.

To appreciate the role that these VIP's play in their government, think of them like a Taiwanese version of the Audit Department, the Integrity Commission and Police Internal Affairs office all rolled into one.

The head of the delegation, Dr. Po-yu Chang, is the President of body known as "The Control Yuan of the Republic of China (Taiwan)". He today signed an agreement with Belize's Ombudsman, Lionel Arzu to provide assistance and technical support in areas of human rights violations and how to handle them.

It's an important partnership forged between these two oversight bodies, and this evening, they held a press conference to announce it to the public. Here's one there, and we spoke to the Ombudsman about how it will assist him and his staff in carrying out their duties:

Lionel Arzu, Ombudsman of Belize

"The agreement basically is to exchange information as it relates to human rights issues in both countries and so we all are aware that Taiwan is one of Belize's best friend and when you have best friends, you expect to benefit both ways. We benefit, the Taiwanese benefit and for me I believe it's very important because then they as a country that has contributed a lot to our country, I believe that from their expertise, we will be able to benefit from it."

While here, Dr. Po-Yu Chang and her team will pay a courtesy call on the Governor General, Sir Colville Young.

當地媒體報導監察院與貝里斯監察使公署簽訂「中貝合作協定」



肆、巡察駐外館處及相關單位



張院長博雅及江委員綺雯聽取洛杉磯辦事處處長季昌業務簡報，瞭解我國於洛杉磯各項外交進展

一、巡察駐洛杉磯臺北經濟文化辦事處

(一) 巡察日期：2015年11月6日

(二) 巡察紀要：

1. 人員編制：現任駐洛杉磯辦事處處長為夏季昌。

國內共11個部會派駐人員於洛杉磯，其中包括外交部、經濟部（含中華民國對外貿易發展協會）、教育部、僑委會、國防部、文化部、財政部關稅總局、交通部觀光局、法務部調查局、內政部移民署及科技部，各機關派駐人員合計40名，連同本地雇員41名，

共計81名。

2. 代表處業務概況：

- (1) 密切注意蒐集轄內重要聯邦國會議員之動態，維持與所轄國會議員選區辦公室良好互動。
- (2) 亞利桑納州交通廳與洛杉磯辦事處簽署「臺亞駕照相互承認協定」。並積極洽談與新墨西哥州簽訂雙邊駕照互惠承認協定。
- (3) 善用我國軟實力，增加我國於國際能見度，「犀利人妻」於洛杉磯西語電臺播映，洛杉磯時報於本年10月15日頭版報導。
- (4) 領務工作包括國人護照換、補、各類加簽、外國人簽證及文件證明等項目，民眾申辦領務案件數量近年來每年均達約3萬餘件（護照約1萬件，為全球各館第一，文件證明約2萬件，為全球各館第二），居我駐外館處之前6名，並增加便民措施如信用卡支付、照相服務及行動領務。
- (5) 加州僑民及僑團數量龐大，對當地主流社會具影響力，積極加強與渠等之密切聯繫，有助與傳統政務工作達相輔相成之效。
- (6) 華僑文教服務中心協助輔導僑團活動，強化僑社聯繫；辦理海外僑教業務推廣，薪傳具臺灣特色之優質中華文化；鼓勵僑青參與僑社活動，深化與僑社新生代聯結。
- (7) 追緝外逃重大貪瀆及經濟罪犯、臺美刑案之國際合作、廉政、政風及保防等。



3. 院長及委員提示意見：

- (1) 關切本國外逃滯美之重大貪瀆及經濟罪犯，駐處與美方聯繫情形。
- (2) 瞭解辦事處與洛杉磯當地世界名校如加州大學洛杉磯校區（University of California, UCLA）、加州大學聖塔芭芭拉校區（University of California, Santa Barbara, UCSB）、加州理工學院（California Institute of Technology, Caltech）及南加州大學（University of Southern California, USC）合作計畫。
- (3) 瞭解駐處的人員考核制度、內控機制之風險評估與管理情形、轄區的業務運作情形，以及駐外館處領導統御及指揮情形。
- (4) 世界各國及地區予持用中華民國護照的國人赴訪免（落地）簽及其他簽證便利待遇的數目為150餘國，顯見持有我國護照相當便利，爰特別關注有關我國護照遺失有無追蹤及被冒用情形。
- (5) 瞭解無戶籍國民（指未曾在臺灣地區設有戶籍之僑居國外國民及取得、回復我國國籍尚未在臺灣地區設有戶籍國民¹⁸）申請短期入國停留之規定。
- (6) 國防業務於洛杉磯業務繁重，瞭解裁撤人員後對業務之影響。

¹⁸ 依據入出國及移民法第3條第4項有關臺灣地區無戶籍國民之定義。

二、參訪洛杉磯臺灣書院

(一) 參訪日期：2015年11月14日

(二) 參訪紀要：

1. 設立源起：臺灣書院的設立源於馬英九總統之文化政策，係文化部海外駐點。臺灣是華人文化重鎮，舉凡儒學、佛學、禪宗、文學、建築、工藝、傳統民俗等，均較其他華文地區得到更完整的保存與發揚。而臺灣文化的特色係以「生活方式」為核心，文化特質表現在電影、詩歌、紀錄片等藝術及文化活動型式中。「臺灣書院」之設立，提供藝文相關講座、活動及訊息，旨在促進臺灣與國際社會的文化交流與發展，在海外進行小而美的文化交流。
2. 成立時間：民國100年即開辦洛杉磯臺灣書院，以線上資源為主，實體書院則於103年10月3日成立。
3. 設置目的：
 - (1) 規劃、協調及籌辦文化交流活動。
 - (2) 籌辦及參與文化及文創相關之國際展覽、演出、講座、研討會等活動。
 - (3) 規劃、協調及籌辦推廣臺灣文化之相關活動。
 - (4) 協助、協調及舉辦各公私部門籌劃之聯合文化特展。
 - (5) 蒐集國外文化政策及執行面之相關資訊，借鏡外國如何管理海外文化推廣中心。



張院長博雅及江委員綺雯參訪洛杉磯臺灣書院，瞭解文化業務推展情形

4. 院長及委員提問：

- (1) 關切文化部及僑委會自民國100年起陸續在美國紐約、休士頓及洛杉磯等3地區設立實體臺灣書院之人員編制、組織、職務及預算，並瞭解所編列的資源是否足以完成臺灣書院之任務及目標。
- (2) 瞭解行政院曾於104年1月通知各部會「行政院臺灣書院政策推動小組設置要點」自即日停止適用，業務回歸各部會辦理之原因及目前臺灣書院業務之跨部會協調機制。
- (3) 瞭解臺灣書院對於政府推動國際宣傳工作之角色及成效。
- (4) 「臺灣書院」(Taiwan Academy) 之英文名稱是否會讓英語人士誤解該中心為文化傳播功能而非學術

功能。

- (5) 臺灣書院座落的地點是否確實發揮提升臺灣國際形象及讓該國民眾更瞭解臺灣。

三、巡察我駐貝里斯大使館並與僑領座談

(一) 巡察日期：2015年11月12日

(二) 巡察紀要：

1. 人員編制：現任駐貝里斯大使館大使為何登煌。

外交部派駐人員5名。

2. 代表處業務概況：

- (1) 我國與貝里斯有正式邦交關係，與貝國歷屆政府高層包括總督、總理、副總理、外交部長、國會議長及其他閣員皆維持良好關係。兩國雙邊高層互訪頻繁，情誼穩固。
- (2) 貝國支持我國參與國際組織，該國曾分別於聯合國為我執言，並為我國加入聯合國氣候變化綱要公約（The United Nations Framework Convention on Climate Change, UNFCCC）、國際民用航空組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）及國際漁業組織等發聲。
- (3) 貝我雙邊合作包括「稻種計畫」、「園藝計畫」及「食品加工計畫」等3項技術合作計畫；「水產養殖計畫」、「柑橘黃龍病防治計畫」、「資通訊計畫」等3項農技合作計畫及「羊隻品種改良」、「香蕉健康種苗商業生產」及「田間食品安全體系建立」計畫。



- (4) 協助貝國建立資通訊計畫 (Information and communications technology, ICT)，藉由推動電子化政府，提高貝國政府行政效率、提升貝國資通訊競爭力。
 - (5) 捐贈醫療器材、推動與貝國腎臟疾病防制能力計畫、派遣行動醫療團隊義診、派員協助訓練使用。
 - (6) 多次捐贈貝國政府對其基層貧困民眾提供食物救濟，協助度過緊急難關，透過媒體報導，有效提升我國重視人道援助形象。
3. 院長及委員提示意見：
- (1) 貝里斯為我國於中美洲邦交國之一，關切今年11月4日貝里斯剛結束的國會大選結果，對我國與貝國邦交影響程度。
 - (2) 貝里斯有熱心僑胞設立「華強中文學校」、「強尼中文學校」及「山水中文學校」，瞭解貝國當地推動華語文學習，特別是正體字在當地之推廣情形。
 - (3) 關切國合會在貝里斯之技術合作計畫包括水產養殖計畫、資通訊計畫及柑橘黃龍病防治計畫，投入資源及推展情形。
4. 與僑胞會談：
- 巡察我駐貝里斯大使館業務後，緊接於大使館內進行僑胞會談，聽取旅貝臺商心聲，並瞭解我國與貝里斯雙邊經貿互動情形、我國企業或僑民於當地投資的主要產業等情形。



左圖：張院長博雅及江委員綺雯聽取駐貝里斯何大使登煌巡察簡報，瞭解駐地發展情形
右圖：於大使館內與貝里斯僑胞座談，聽取僑胞心聲

伍、會晤政要及參訪

一、會晤烏拉圭眾議院人權委員會代理主席Berta Sanseverino女士



張院長博雅及江委員綺雯與烏拉圭眾議院人權委員會代理主席Berta Sanseverino女士會晤，分享兩國人權保障經驗



(一) 會晤日期：2015年11月9日

(二) 會晤紀要：

烏拉圭眾議院人權委員會代理主席Berta Sanseverino女士（主席適值出國）歡迎張院長、江委員及代表團一行到訪。對於張院長同以女性身分擔任保障人權之角色感到惺惺相惜。

Sanseverino代理主席提到，烏拉圭國內負責人權保障機制可略分為三個部分：第一就是近年設立之人權保障暨護民官署；第二為國會下設人權委員會；第三則是為了加強監獄管理，特別設立監獄管理委員會。Sanseverino代理主席亦提及該國近年致力提升兩性平權，也有立法保障女性從政之名額。

國會建築聘請義大利建築師Vittorio Meano，於1908年開始興建，1925年落成，以新古典主義風格建造，華麗雄偉，該建築於1975年成為該國國定古蹟。國會建築至2015年已有90年的歷史，今年正逢監察院國定古蹟落成百年，除4至5月間曾舉辦為期1個月的「百年風華 千秋柏臺」特展，亦製作紀念郵摺，張院長特贈送Sanseverino代理主席本院百年古蹟紀念郵摺，兩棟建築相互輝映。

國會分參、眾兩院，並設有「政府學院」(escuela de gobierno)，以客觀政治的見解，提供新議員上任前及期間，政治、國會研究等相關專業資訊，加強渠等技術及專業性；另若政黨之間對於某項議題出現分歧，亦可請該學院之專家提供獨立之意見及諮詢，以求達成共識。

國會內設置圖書館，館藏豐富，但面臨館藏空間不足

之狀況，並詢問有關臺灣之書籍電子化相關作法，張院長及江委員分享我國故宮在典藏文物電子化發展非常成熟，未來兩方或可有機會多加強合作，分享經驗。

二、會晤烏國執政黨眾議員Jorge Pozzi及Sergio Mier

(一) 會晤日期：2015年11月9日

(二) 會晤紀要：

我駐阿根廷代表處¹⁹黃大使聯昇安排代表團與烏國兩位執政黨眾議員Jorge Pozzi及Sergio Mier會晤。值得一提，代表團抵達烏拉圭時，眾議員Mier特別指派助理，於機場協助快速出關，友我態度可見一斑；另Pozzi眾議員曾於2013年訪華，對我國極為喜愛並大力讚賞我國各項建設及文化。兩位議員並特別關心11月7日兩岸66年來，雙方領導人首次會面，極具歷史意義的馬習會後，雙邊政治情勢。

張院長提及自馬總統英九上任以來，兩岸關係大幅改善，特別是臺灣在與各國免簽證或落地簽證之政策，未受陸方阻撓與抗議。另鑒於烏拉圭在臺灣未設立商務辦事處，致我國人民需向烏國駐日大使館申請該國簽證，雖目前可透過電子郵件方式申請（期程約2—3週），仍大幅減低我國民眾前往該國之意願，爰請兩位眾議員為我發聲，促使該國政府給予我國人民免（落地）簽，促進烏國觀光業發展、投資之機會及未來在臺設立商務辦事處的可能性。

¹⁹ 因我國在烏拉圭未設有代表處，故由阿根廷代表處兼轄該國業務。



張院長博雅及江委員綺雯在駐阿根廷代表處黃大使聯昇（左2）陪同下，與烏拉圭執政黨眾議員Jorge Pozzi（左1）跟Sergio Mier（左3）會晤，請渠等為我爭取赴烏免（落地）簽發聲

三、會晤烏拉圭蒙特維多市市議會議長Martin Nessi



張院長博雅及江委員綺雯在駐阿根廷代表處黃大使聯昇陪同下與烏拉圭蒙特維多市市議會議長Martin Nessi（右2）及市議員Marcos Laens（右1）會晤

(一) 會晤日期：2015年11月9日

(二) 會晤紀要：

代表團與烏拉圭蒙特維多市市議會議長Martin Nessi及市議員Marcos Laens會晤，雙方先就兩國監察制度交換意見。Nessi議長對於本院職權功能表示讚賞及欣羨，並贊同本院對人權保障所做之努力，另提及烏拉圭亦逐年重視人權保障，兩國皆為尊重及維護人權之國家。

該市議會組成年齡偏青壯年，平均40歲，該國預算5年審理一次，目的期望地方政府提出長期、有遠景之計畫，避免因政黨輪替而使計畫生變，期間若有超出原先規劃時之事項，亦可加開臨時會，決定是否增加預算。不同黨派之間，雖因各自追求之理念，對某項議題產生分歧，但仍會盡力追求為人民福祉最大化之結果，消除歧見，達成共識。

四、參訪烏拉圭Canelones省唐氏症庇護工廠



張院長博雅及江委員綺雯在駐阿根廷代表處黃大使聯昇陪同下，參訪烏拉圭Canelones省唐氏症庇護工廠



(一) 參訪日期：2015年11月9日

(二) 參訪紀要：

唐氏症（Down syndrome）發生之原因為染色體異常，正常的染色體皆為成雙成對，唐氏症則是人類第21對染色體多了一個，也就是同時有三個染色體時，便造成先天智能不足或多重疾病。病名命名源自19世紀末期，英國 John Langdon Down 醫生，首次描述該症狀之特徵。世界各國唐氏症患者雖無血緣關係，但外觀表徵通常如出一轍，因而也被稱為國際人或國際臉。唐氏症患者經過智能復健後，可達到照護自身生活的基本能力，但因伴隨著其他先天性疾病，所以仍須由家屬或照護機構長期照顧。

在我駐阿根廷大使黃大使聯昇及前眾議員 Gustavo Espinoza 陪同下，代表團前往位於烏拉圭 Canelones 省參訪當地唐氏症庇護工廠。該照護中心收容百餘名唐氏症兒童，並將渠等依年齡大致分班，請教師及照護人員教導孩童基本生活能力及幫助復健，藉由教導繪畫、木工及運動等讓孩童學習基本技能。除了善款外，該工廠並販售孩童手工製作之工藝品，增加收入，並可讓孩童有機會接觸人群及社會，進入社會。

五、出席我國外交部小額援贈「臺灣價值 和平與共存」計畫案活動開幕式

(一) 參訪日期：2015年11月9日

(二) 出席活動開幕式紀要：

外交部小額援贈之「臺灣價值 和平與共存」(Valor

de Taiwán para la Paz y Convivencia) 計畫，目的除加強我國與烏拉圭兩國之友好關係外；另兩國對於捍衛人權、關懷世界及維護和平有著共同理想，且感於世界有著太多紛亂與爭執，需推廣具關懷、美德及包容的作為和事蹟，進一步將其轉化成生命中的典範，以期建立一個更美好的世界。

除此之外，因兩國沒有正式邦交關係，網路上各項資訊有限，藉由該網站之設置，透過兩國青年通力合作，提供有關臺灣國情、文化、美食、旅行、求學、經商、交流等資訊，俾求以更活潑、更即時的方式，使兩國人民瞭解雙方動態。並以網路的力量拉近彼此距離，打破外交隔閡，讓臺灣跟烏拉圭能更親近。

監察院代表團受邀前往出席開幕式，張院長於致詞時表示兩國除無邦交關係外，我國國民辦理烏拉圭簽證耗時，也是造成兩國對彼此不甚瞭解的原因，透過該網站，能超越時空的限制，即時網上互動，彈指之間便能拉近雙方距離。當地民眾對該計畫之啟動甚為歡欣，熱情支持參加開幕式，場面熱鬧，並自編歌曲，歌頌臺灣的美好。本計畫網址為<http://www.convivenciaypaz.com/>。



張院長博雅及江委員綺雯出席外交部小額援贈「臺灣價值 和平與共存」計畫活動開幕式

六、會晤烏拉圭在野黨眾議員



張院長博雅致贈烏拉圭在野黨眾議員Guillermo Facello（左圖）及Tabaré Viera（右圖）本院百年古蹟紀念郵摺及故宮郎世寧富貴長春滑鼠墊

(一) 會晤日期：2015年11月9日

(二) 會晤紀要：

代表團與烏拉圭在野黨眾議員包括Guillermo Facello、Tabere Viera、Jaime Trobo、Daniel Peña、Alberto Perdomo、前眾議員Gustavo Espinosa夫婦及市議員Marcos Laens等7位政要會晤，因7位政要皆曾受邀訪華，談起在臺灣的體驗，格外親切，且因曾訪問臺灣，對我國民主制度、憲政、商業發展及文化皆大為讚賞。

晤談間，張院長表示臺烏兩國皆為尊重及維護人權之國家，並再次提及盼烏拉圭政府能給予我國人民免（落地）簽，因為臺灣的護照在全球153國家都享有免簽或落地簽的權利，所以也希望積極促成與烏拉圭的免簽或落地簽計畫，刺激雙邊經濟。

七、參訪Zonamerica自由貿易園區



張院長博雅（左2）在駐阿根廷代表處黃大使聯昇（中）陪同下與執政黨眾議員Sergio Mier（左3）一同參訪烏拉圭Zonamerica自由貿易園區



(一) 參訪日期：2015年11月11日

(二) 參訪紀要：

自由貿易園區（Free Trade Zone）為一個國家在特定劃定區域內，給予國外商品免稅自由進出，國外企業可在自由貿易園區將產品簡單加工後出口。

烏拉圭Zonamerica是該國第一個創立之自由貿易園區，創立於1987年。該園區願景為以烏拉圭作為轉運中心，將貨品出口至鄰近國家。該種商業形式之發展，成就了該國急速發展的重要元素之一。而已創立30餘年的Zonamerica可說建立了良好的典範。

Zonamerica的突出在於不斷的創新、服務及專業人員的進駐，園區提供基礎設施、廠房、保全、技術、人力資源，讓Zonamerica能提供完整服務。

Zonamerica目前吸引來自世界級、大型企業及個人企業駐點，2011年被自由貿易協會選為拉丁美洲最佳自由貿易園區，成功證明此種高效率商業模式，目前世界各國亦積極推動設立自由貿易園區，促進各國商業交流。

目前廠區約有350家企業，領域包括服務、會記、諮詢、地區總部、行政、銀行、軟體研發、客服中心、物流等。廠內員工1萬餘人，提供烏拉圭國內約1.5%國內生產毛額。

八、會晤阿根廷眾議員Elisa Carrio女士

(一) 會晤日期：2015年11月11日

(二) 會晤紀要：

阿根廷卡莉歐眾議員前於本年10月間訪華並拜會張院長及江委員相談甚歡，當時卡莉歐議員表示若院長親自率團至烏拉圭參加本年11月間第20屆伊比利美洲監察使聯盟年會，渠將會從阿根廷前往烏拉圭與院長再敘，爰此次再聚，雙方格外開心，場面溫馨。

阿國甫於本年11月22日舉辦第二輪總統大選，結果由卡莉歐眾議員所屬的在野陣營「一起來改變聯盟」候選人暨阿京市長馬克里（Mauricio Macri）當選。卡莉歐眾議員向我駐阿根廷黃大使聯昇表示，張院長和藹可親及平易近人的風範令人印象深刻，為表重視與張院長情誼，致送張院長邀請函邀請參加阿國總統就職大典慶祝活動，實際感受阿國歡慶新政府就職的活動，張院長雖非常希望能親自前往參加阿國總統就職大典，惟當日早已排定重要行程，故無法親自參與該國盛事大典，但仍可顯見兩方堅定之情誼。



本院張院長博雅及江委員綺雯在駐阿根廷代表處黃大使聯昇（左1）陪同下與阿根廷卡莉歐議員（右2）再敘



九、拜會貝里斯總督楊可為爵士



張院長博雅及江委員綺雯在駐貝里斯何大使登煌（右1）陪同下，拜會貝里斯總督楊可為爵士（左2）

(一) 拜會日期：2015年11月13日

(二) 拜會紀要：

張院長首先代表馬總統向楊可為總督申致誠摯問候，楊可為總督表示本年5月率團訪問我國，承蒙馬總統百忙中舉行國宴款待，對馬總統盛情至表感謝。張院長與江委員推崇楊可為總督學術、藝術修養深厚，在我國出版貝國鄉土故事集「滿滿的帕塔奇籃」(Pataki Full)，透過生動故事向國外介紹貝國優美自然環境、崇尚自然民風。楊可為總督對渠作品引起張院長等注意表示欣慰，感謝我國多年來對貝國提供各項援助，是貝國親密友邦，並以張院長與該國監察使簽署合作協定，將兩國合作延伸至廉能政府、人權保障嶄新領域表示讚許。張院長則感謝總督一貫鼎

力支持我國國際參與，希望總督於適當機會再度訪問我國。

十、參訪臺貝水產養殖中心



張院長博雅及江委員綺雯聽取臺貝水產養殖中心業務簡報，貝國農業部農業司長Roberto Harrison（右1）亦到場陪同

(一) 參訪日期：2015年11月13日

(二) 參訪紀要：

2009年5月馬總統抵貝里斯訪問期間承諾貝里斯Dean Barrow總理，協助貝里斯提升吳郭魚養殖產業。

計畫階段目標：

1. 邀請國內專家組團考察設計規劃後建造完善之吳郭魚育苗中心並派遣養殖技術專家輔導配合人員的能



力建構。

2. 引進我國先進繁養殖技術及經驗，以提供貝國養殖戶品質優良及數量穩定之單性魚苗，另協助貝國合作單位以在地農副產品研發取代性飼料，降低養殖戶飼料成本。
3. 協助建立吳郭魚市場行銷機制，促使達到貝國中小型吳郭魚養殖產業發展之總目標。

計畫成果：

1. 完成魚苗生產水泥池28口、大型蓄水池1口、室外土池16口、辦公室大樓1棟、倉庫建構工程、場站電力供應系統以及進排水系統等。
2. 派遣6名短期專家（水產養殖、工程、市場行銷及替代飼料領域）完成在貝里斯的專業知識之教授與輔導。
3. 已完成成長試驗，結果顯示自製配方的替代飼料製作總成本僅占進口飼料市價的70%左右。

計畫財務效益：

1. 提供貝里斯257公噸吳郭魚產品生產之用，創造終端產值可達127萬美元，同時亦作保種之用。
2. 完成行銷規劃及優良吳郭魚產品認證標章。
3. 舉辦3次全國性國際農業展之展示推廣，藉以推廣養殖吳郭魚。
4. 截至2015年10月，訓練包含產官學漁業背景相關之人士189名，並辦理10次吳郭魚養殖技術訓練及研習班。

張院長與江委員參訪臺貝水產養殖中心，聽取周經理俊賢工作簡報，貝國農業部農業司長Roberto Harrison亦在計畫辦公室迎接。張院長與江委員十分關切我國國際合作轉型有關情形，並親自請教Harrison司長對本計畫有何評論。Harrison司長表示水產養殖有助提供貝國民眾蛋白質營養，並具外銷發展潛力，貝國政府對該計畫至為重視，對我國提供合作機會表示感謝。張院長並探望該計畫替代役男，對渠在貝生活情形極為關注，多所垂詢慰勉。

十一、會晤貝里斯國會眾議院議長裴瑞斐德

(一) 會晤日期：2015年11月13日

(二) 會晤紀要：

貝里斯國會眾議院議長裴瑞斐德前於2015年4月間訪華並蒞院拜會，與張院長、孫副院



本院張院長博雅致贈我國特有禮品法藍瓷予貝里斯國會眾議院議長裴瑞斐德，祝賀渠再度連任

長大川及江委員相談甚歡，此行前往貝里斯當應回訪。適逢該國國會11月4日大選甫完竣，代表團原預定前往國會拜會議長裴瑞斐德，恰逢新一屆國會議員就職典禮，裴瑞斐德先生續任議長，必須出席就職典禮，爰無法前往國會。



裴瑞斐德議長參加就職典禮後，偕母親與女兒一家三代、與國會秘書室主任Eddie Webster特趕來與張院長餐敘。裴瑞斐德議長對張院長與江委員來訪表示熱烈歡迎，並對今年上半年訪問我國時，有機會拜會監察院，獲張院長熱忱接待表示榮幸與感謝。張院長則對裴瑞斐德議長連任表示祝賀，並祝渠任內順利成功。

陸、結論及建議

監察院此行應烏拉圭人權保障暨護民官署之邀，組團前往烏拉圭首都蒙特維多市參加第20屆FIO年會，旨在增進本院與伊比利美洲各監察組織之友好情誼，強化區域合作關係及實質交流，擴展我國監察活動之參與空間。同時巡察我駐洛杉磯辦事處及駐貝里斯大使館，茲將此行所得意見與收穫臚列如次：

一、監察院首度由院長率代表團出席FIO年會，提升與中南美洲重要監察人士暨政要之友好關係

監察院自1999年起，每年均受邀以觀察員身分出席FIO年會。本次係本屆FIO主辦國烏拉圭人權保障暨護民官Mirtha Guianze女士於104年6、7月間訪華並親自遞送邀請函，誠摯歡迎本院張院長博雅及代表團出席，展現十足親善關係；另FIO主席巴拉圭護民官Manuel María Páez先生，亦以該組織主席名義致送邀請函，爰張院長博雅欣然應允，順利前往非邦交國參與年會，顯見本院長期成功經營友好人脈，有助強化中南美洲監察相關工作，也促成此次首度由監察院院長率團出席FIO年會，層級歷來之最，意義重大。

二、妥善聯繫本屆FIO年會事宜，圓滿達成任務

監察院雖出席FIO年會多年，經驗豐富，然中南美洲地區國家政局不穩，每次出訪都是一項新的挑戰。本屆年會係由烏拉圭主辦，在烏、我兩國20餘年沒有邦交的情形下，欲邀請主辦國護民官訪華，實非屬易事。惟幸賴本院長期耕耘該組織及駐阿根廷代表處平日用心經營，方促成今年6月烏國人權保障暨護民官Mirtha Guianze女士親自遞送邀請函予院長之美事。

Guianze女士訪華，與本院簽署合作瞭解備忘錄；同時也在院裡發表演說，介紹該國護民官署組織職掌，並與監察委員交流工作經驗，場面熱絡。Guianze女士也因為此次訪問，對本院及我國監察制度印象深刻，促成了本次順利出訪FIO年會。

三、出席FIO年會，增進瞭解中南美洲國家間監察工作動態

代表團藉由參加FIO年會，瞭解到整個中南美洲國與國、護民官與護民官間，就監察及人權伸張的部分，是非常緊密合作與聯繫的。

本屆會議主題為「公共訊息之獲取及透明化」，本院亦於會上以書面資料分享我國已實施10年的政府資訊公開法及監察院所負責的陽光四法實施情形，並與各國代表充分交流。

廣結善緣，與人為善。代表團在會場上除與各國護民官進行意見交流，也贈送本院建築百年古蹟紀念郵摺予在場出席人員，並適時邀請重要國家護民官來訪（如瓜地馬拉人權檢察官戴雷昂先生）。本院積極參與FIO年會，展現對於監察及人權事務的關



懷，倍受肯定。

四、突破藩籬，與多名烏拉圭政要會面

本次代表團前往烏拉圭出席FIO年會，在我國駐阿根廷代表處黃大使聯昇協助安排下，總共與9名烏拉圭國會議員會面，其中2名是執政黨眾議員，另外7名則是在野黨眾議員。在我國與烏國沒有邦交的情形下，能有如此成果，實屬不易。

如前所述，中華民國與烏拉圭多年來沒有邦交，對彼此的認識有限。在這樣的外交現勢下，代表團行前多方沙盤推演，抵達烏拉圭前低調行事，避免招致不必要的紛爭。

在行前充分準備下，此行與烏國眾議員之間的互動，是細緻且務實的。雖然我國在烏拉圭的政治情勢不甚明朗，惟執政黨眾議員仍在代表團抵達當日，即派員到機場協助快速且順利通關。

後續與7名在野黨眾議員交流過程中，也感受到渠等對臺灣民主制度之支持與肯定。代表團也適時提出烏拉圭與臺灣之間免簽或落地簽計畫，期藉此刺激雙邊經濟。

FIO年會結束後，烏國執政黨議員主動安排監察院代表團前往參觀烏拉圭知名的Zonamerica自由經貿園區，入園區後便看到我國國旗旗幟飄揚迎接，足見此行外交突破，實至名歸。

五、拜會烏拉圭國會及人權委員會，為烏我兩國合作開展契機

烏拉圭國會主要由參、眾兩院組成，其中特設有「國會諮詢學校」，主要目的是要讓新從政者有一預先學習的機構，讓他們不用一當選就馬上在沒有經驗的行為或語言的情形下上場。此

外，如政黨之間有紛爭，抑或需要專家諮詢，也可以透過該諮詢學校來處理。

復以，在拜會烏拉圭蒙特維多市議會時，也瞭解到烏拉圭之預算編列方式相當特別，每5年編列及審查一次，如中間有計畫增加，便再以召開臨時會方式決定追加與否。由機構設置與議事運作模式可以窺知，烏國政黨政治對於不一致的事情，係以透過共謀共商方式，力求達成共識。

除此之外，代表團並與烏拉圭眾議院下設置之人權委員會代理主席會晤。代理主席也說明在烏拉圭，人權保障主要分為三個部分：第一係人權保障暨護民官署；第二是國會轄下設置人權委員會；第三則是針對監獄管理，特設監獄管理委員會。而為了鼓勵更多女性從政，烏拉圭亦逐漸調整相關法律門檻，提升兩性平權。

代表團亦實地走訪烏拉圭國會圖書館。該館之建築不僅富麗堂皇，館藏更是豐沛且具特色，如唐吉訶德之作品、哥倫布手稿，更是鎮館之寶。

在參訪過程中，圖書館館長也特別詢問，有關臺灣圖書館館藏書之電子數位化情況。對此，院長及委員也以故宮為例，表示我國在這方面相當有經驗，如未來兩方有機會能多加合作的話，相信將是另一可以著墨且深具意義的外交課題。

六、我國小額捐款成效良好，有助本國形象樹立

本次在烏拉圭當地，代表團參訪了兩項由我國所贊助的小額援助計畫。首先是位於Canelones省的唐氏症庇護工廠，在這個庇護工廠內，我國透過捐款予當地聖加會教會，也間接幫助有需



要的孩童以及充滿熱情的社工。

除此之外，外交部亦小額援贈「臺灣價值 和平與共存」計畫。該計畫案主要是由臺灣及烏拉圭的青年共同合作，藉由設置網站與成立青年訪問團，實地記錄雙向互動交流情形，再利用國際網路的傳播力量，將臺灣跟烏拉圭的國情、文化、美食等綿延傳承下去。本計畫執行相當成功，從全校全員出動迎接本院代表團，以及網站成果展示時座無虛席，可見一斑。

七、與貝里斯監察使公署簽署合作協定，獲當地媒體大幅報導

本次代表團除出席FIO年會外，在有限預算及員額內，亦積極尋求與友邦貝里斯監察使公署合作的機會。此次最大的收穫，係與該公署監察使亞祖（Lionel Arzu）簽署中貝合作協定，貝國非常樂見能夠與本院建立業務合作的平臺，盼深化兩國未來監察交流，分享人權保障工作經驗。

是日院長也誠摯邀請亞祖監察使訪問臺灣，進一步瞭解中華民國五權憲政體制下的監察院職權，獲亞祖熱情答應。這份榮耀與成果，我駐貝里斯何大使登煌及僑胞齊與見證，當地媒體亦對此大幅報導，廣獲好評。

貝里斯一行，除達成簽署中貝合作協定的里程碑外，代表團亦拜會貝國總督楊可為爵士，楊總督才華洋溢，在語言、文學、音樂等領域卓有成就，著有「滿滿的帕塔奇籃」（Pataki Full），講述貝國民俗故事，饒富寓意。

另代表團再次與貝里斯眾議院議長裴瑞斐德先生相聚。裴瑞斐德議長今年4月曾蒞院拜訪，此次拜會適逢貝里斯大選結束、

新科議員就職典禮當日，裴瑞斐德議長於百忙中驅車前來與院長及委員敘舊，雙方情誼，可見一斑。

八、參觀臺貝水產養殖計畫中心，見證務實外交情誼

在貝里斯訪問期間，參觀由國會補助的「臺貝水產養殖計畫中心」。該計畫主要是從技術、養殖到行銷，協助貝里斯進行吳郭魚繁殖，盼藉以增進貝國經濟收益。

目前在貝里斯養殖戶計有128戶，計畫主要分三個階段，第一是魚苗的培育，教導當地人民如何將吳郭魚從雌性變為雄性，以增加吳郭魚的經濟價值。第二是研發替代性飼料，幫助降低養殖成本，增加未來出口產值。第三則是行銷。

在進行交流討論的過程中，代表團也充分感受到貝里斯對於我方的感恩之情。貝國農業暨天然資源部局長也表示，他們相當重視這項計畫，並且向下紮根，從在學校池塘試放魚苗開始，讓學生從小就能自然地接觸到吳郭魚，期許未來持續朝技術面深耕發展。

九、與僑胞面對面互動，有助我加速瞭解當地政經情勢

本次代表團訪問，除了行前與相關單位多方聯繫，確保行程順利外，抵達烏拉圭、貝里斯與旅居僑胞的近距離接觸，有助於代表團成員瞭解烏貝兩國，及中南美洲地區的政經情況。

其中，特別是在烏拉圭地區，由於沒有邦交以及中國大陸等因素，當地僑胞人數僅100多名。因此本次院長及委員親自到訪，渠等除了感到十分榮幸與驚喜外，藉由他們的介紹與說明，也讓代表團更加瞭解烏拉圭概況，對於後續在烏國的行程走訪，



產生一定的助益。

相較烏拉圭而言，基於語言與地理位置等因素，僑胞在貝里斯蓬勃發展，各行各業皆有之。從與貝里斯僑胞座談中也瞭解到，眾人因緣際會來到這個美麗的國度，各自打拼開創事業，對臺灣的情形，他們也是相當關心，國家有需要之時，都非常願意出錢出力。

在與僑胞的互動過程中，代表團也在FIO會場上接觸到一貫道僑民。經瞭解，烏拉圭有許多信奉一貫道的臺灣移民，自小家教甚嚴，閱讀四書五經，言行誠懇不欺瞞，經常擔任翻譯工作，在當地頗受尊重。

十、監察與外交工作推展，相輔相成，共創突破

在緊鑼密鼓為期12日的拜訪行程中，由於我國與烏拉圭之間沒有邦交，加以中間有中國大陸壓力等因素，此行在烏拉圭限制較多，然本次能成功與多名烏拉圭及阿根廷政要接觸會面，幸賴駐阿根廷代表處黃大使聯昇居中斡旋，可謂功不可沒。

另因我國與貝里斯為邦交國，本院第五屆監察委員上任後，便積極推動與國外監察機關簽署合作協定，本次在我駐貝里斯大使館居中密切聯繫下，順利促成雙方簽署合作協定，為日後經驗分享開啟契機。此可謂政府機關相輔相成，以監察外交著眼，推動實質外交之良例。

此行由院長領軍的代表團，除與邦交國加強建立關係外，並協助外交部突破許多障礙，建立與往常較不易接觸到的政要間聯繫。本次出訪，實為拓展監察、協助外交，共謀合作與成長。

十一、感謝外交部駐外單位之協助，本院代表團順利完成任務

本次代表團出訪特別感謝我國5駐外館處之協助：

- (一) 駐日本代表處：因烏拉圭於我國未設有商務辦事處，爰委請駐日本代表處協助辦理烏拉圭簽證，該處辦理簽證掌握時效，順利成行。
- (二) 駐洛杉磯辦事處夏處長季昌及同仁：安排代表團當地行程及與當地重要僑領會晤，瞭解僑情及政經等各項發展情形。
- (三) 駐邁阿密辦事處王處長贊禹及同仁：協助安排代表團轉機等相關事宜。
- (四) 駐阿根廷代表處黃大使聯昇及同仁：安排代表團當地行程及與當地重要政要及僑領會晤，瞭解政經及僑情等各項發展情形。
- (五) 駐貝里斯大使館何大使登煌及同仁：積極促成本院順利簽訂中貝合作協定及安排與當地重要僑領會晤，瞭解政經、僑情及貿易等各項發展情形。

柒、處理意見

- 一、本報告肆、巡察暨拜會之一(二)之3.院長及委員提示意見(1)~(6)，函請外交部參考。
- 二、本報告肆、巡察暨拜會之三(二)之3.院長及委員提示意見(1)~(3)，函請外交部參考。

綜上，監察院此次出席會議除成功宣揚我國監察制度外，會



上與各國監察使互動良好，並與多國監察使及人權機構充分交流意見，使宣揚監察制度、關注國際議題之目的圓滿達成。

代表團團長：張院長博雅

代表團成員：江委員綺雯

李警官蕙蘭

隨團秘書：陳約聘專員顥

【附錄】

11月10日（星期二）國際研討會	
09：30 10：30	【開幕式】 <ul style="list-style-type: none">● 烏拉圭人權保障暨護民官Dra. Mirtha Guianze女士● 烏拉圭總統府秘書長Miguel Ángel Toma先生● 伊比利美洲監察使聯盟主席暨巴拉圭護民官Dr. Manuel María Páez Monges先生
11：00 13：00	【國際研討會】 伊比利美洲近年來公共訊息獲取權利之進展 <ul style="list-style-type: none">● 主持：厄瓜多護民官Dr. Ramiro Rivadeneira Silva● 公共訊息執行委員會主席Dr. Gabriel Delpiazso● 哥倫比亞護民官Dr. Jorge Armando Otálora Gómez● 伊比利美洲護民官署區域強化計畫主任 Dr. Guillermo Escobar Roca● Q&A時間
14：30 16：30	【國際研討會】 公共訊息獲取及人權 主持：秘魯護民官Dr. Eduardo Vega Luna <ul style="list-style-type: none">● 卡洛斯三世大學公共資訊顧問Dr. José Manuel Sánchez Saudinós● 巴西公民權利聯邦檢察官Dr. Aurelio Ríos● 玻利維亞護民官Rolando Villena Villegas● 媒體及社會機構主任Ricardo Uceda● Q&A時間



<p>17 : 00 19 : 00</p>	<p>【國際研討會】護民官角色及公共訊息之獲取 主持：波多黎各Iris Miriam Ruiz Class</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 葡萄牙護民官Dr. José de Faria Costa ● 西班牙護民官署秘書長Carmen Comas-Mata Mira （代表西班牙護民官Soledad Becerril Bustamente女士） ● 墨西哥國家人權委員會主席Luis Raúl González Pérez 哥倫比亞護民官Dr. Jorge Armando Otálora Gómez ● Q&A時間
<p>20 : 00</p>	<p>晚宴</p>
<p>11月11日（星期三）FIO大會年會</p>	
<p>09 : 00 13 : 30</p>	<p>會務議題討論</p>

第 6 節 監察使國際論壇暨 IOI 亞洲監察使國際研習工作坊

壹、前言

- 一、會議日期：2016年3月7日至3月11日
- 二、會議主題：
 - (一) 國際論壇：「監察使、行政申訴與解決－提升行政部門透明度與回應」（“Administrative Grievance Resolution & the Ombudsman”－Enhancing transparency and responsiveness in public administration）
 - (二) 亞洲監察使國際研習工作坊
- 三、會議地點：日本東京
- 四、參加職員：監察調查處游調查專員采燊

貳、會議主辦單位

一、國際監察組織（IOI）

國際監察組織（International Ombudsman Institute，簡稱 IOI）成立於1978年，以促進全球90個國家、175個獨立監察機構之合作為宗旨，為一全球性組織。IOI致力於推廣監察使制度，推動未設有監察機構之國家創設監察機構。

IOI培力其會員，並提供資訊與專業；提供論壇與座談會等以促進經驗交流；資助進行計畫及研究；且與各大國際組織及重要人士對話，參與監察使相關之政策討論。



IOI雖為國際組織，但各地域支部扮演重要角色。IOI轄下分為6大地理區域，包括：非洲區、亞洲區、澳紐及太平洋區、歐洲區、加勒比海及拉丁美洲區與北美區。

亞洲區即為IOI家族中非常活躍之成員。往年，IOI也與亞洲監察協會（Asian Ombudsman Association，簡稱AOA）在泰國合辦過2次亞洲區監察使及職員研習。與本次由日本總務省行政評價局（The Administration Evaluation Bureau，簡稱AEB，下或稱行政評價局）主辦之聯合訓練一樣，均為AOA與IOI雙邊合作之實例。

IOI在歐洲區之連結及運作也非常緊密，自2009年起總部設於維也納，且約有40%之成員來自歐洲。

1994年8月，監察院以「中華民國監察院」（Control Yuan of the Republic of China）名稱加入IOI，成為具有投票權之正式會員，與世界各國監察機關及國際監察組織互動交流。

二、日本總務省行政評價局

總務省行政評價局（Administrative Evaluation Bureau，簡稱AEB）隸屬於總務省（Ministry of Internal Affairs and Communications，簡稱MIC）。本次研習工作坊對於該局長期以來之陳情處理與調查機制有完整詳盡之介紹。



向日本總務省行政評價局局長新井豊致贈本院院景郵票

參、會議紀要

本次活動（國際論壇與研習工作坊）共為期3日，首先於3月8日上午進行國際論壇，揭開序幕，接續展開研習工作坊之系列課程，於3月10日中午圓滿落幕。茲將內容依序敘述如下：

一、國際論壇：「監察使、行政申訴與解決－提升行政部門透明度與回應」

於Keio Plaza Hotel舉行之國際論壇場面盛大，包括IOI理事長、秘書長、行政評價局局長及亞洲多國監察使親臨會場，總務大臣派代表致歡迎詞，並有行政相談委員到場、行政評價局職員出席聆聽，參與互動交流。會議紀要如次：

(一) IOI理事長暨納米比亞監察使Mr. John R. Walters



Mr. John R. Walters 於 2016 IOI 國際論壇

Mr. John R. Walters認為「良善的治理」應指：透明與當責之資源分配，以追求達到公平與永續之發展。

「透明」係指外界（任何政府以外的個人或組織）應能取得公平、精確與即時之資訊，以分析政府施政之得失。

「當責」則指當施政有所違失時，外界應有要求政府必須回應及負起責任之權利。「透明」乃是人民要求政府「當責」之基礎，也惟有透過「透明化」及提供有關政府體系與運作之資訊，政府才能真正對人民負起責任，故政府應提供相關資訊。

在以下條件成立之環境與情況之下，監察使即能充分發揮其提升政府「透明度」之功能：

- (1) 由憲法保障國民獲得適切行政之權利。
- (2) 能確保憲法上開保障獲得落實之行政法制。
- (3) 由憲法保障國民要求資訊公開之權利。
- (4) 能確保憲法保障資訊公開獲得落實之行政法制。
- (5) 革新與創造性。若以上條件成立，監察使之重要使命，即為促使行政部門能嚴守上開規範。

此外，以下權利乃是「適切行政」之組成要素，惟有取得下列權利，人民乃能獲得要求政府適切行政之保障：

個人均能要求其事務無差別而公平地在合理時間內被處理；對於將採行之行政措施若可能對個人造成不利影響時，個人均有權利表達己見；個人有權獲取與自身權益相關之資訊及要求資訊公開；行政部門對其政策決定應負有對外說明之義務。

這些權利，實質上即為監察使於行使監察職權時所期望捍衛的。於每一個案件中，監察使之主要工作，即為瞭解人民之上開權利有無被伸張，俾能紓解民怨。

以上確保國民獲得「適切行政」之權利應以憲法明文保障之，如此一來，則不僅能許諾給人民一個更為公正、透明的政府，且與監察使於憲法中作為權利守護者之地位相呼應。

政府部門保存資訊之目的係為公眾利益，而非為其自身。因此除少數限制（應以法律明定）外，每位公民均有權利獲取資訊。

納米比亞憲法明定言論自由與媒體自由，但因對於獲取、傳播資訊之自由²⁰並未納入憲法保障，因此雖擁有言論自由，但僅透過言論自由及其延伸，尚無法迫使政府違反其自身之意願揭露資訊，也就無法確保人民獲取資訊。

身為公民與政治權利國際公約（International Covenant on Civil and Political Rights，簡稱ICCPR）之締約國，納米比亞積極爭取在法律位階保障獲取資訊之權利，促進資訊公開；以確保公民能對決策提出質疑與辯論，進而影響政府之政策，邁向更透

²⁰ 公民與政治權利國際公約（International Covenant on Civil and Political Rights, ICCPR）Article 19（2）。



明與當責的政府。

因監察使原本即具備獨立監督行政部門之職權，因此，除如上所述將保障獲取資訊之權利納為法定權利之外，若能更進一步，將監督資訊公開之權責交付予監察使，將能與固有之監察職權相輔相成。故應可思考賦予監察使於政府透明度之議題中，扮演更舉足輕重的角色。惟Mr. John R. Walters亦直言，此一職權上之整合於憲法或法律層次均不易達成。

當如同納米比亞一樣，一個國家並不具備上述相關法制時，監察使應發展適切行政活動相關之基準與原則，如同Daniel Jacoby²¹所指出，無論係作為預防手段或事後改善手段都好，這些基準與原則將提升行政之品質，而Mr. John R. Walters認為，也將提升透明度。Mr. John R. Walters也認同Daniel Jacoby，認為IOI責無旁貸，應發軔建立一套基準與原則，作為所有監察使行使職權之參考。

(二) IOI秘書長暨奧地利監察使Mr. Günther Kräuter



Mr. Günther Kräuter 於 2016 IOI 國際論壇

²¹ 加拿大前魁北克省監察使。

1. 監察使的工作是以達成適切的行政為核心，其中一個核心要素即為確保當局決策過程之透明

監察使職司受理人民陳訴、監督行政、保障人權，與打擊貪腐。監察使在憲政體制扮演重要角色，並對法令之執行與落實作出重大貢獻。

今日，監察使觀念廣受各國所接納與創新，且均不離獨立、公正、公平行使職權，及保護人民免於不當行政措施與權利侵害之宗旨。

監察使之工作是以達成「適切行政」為其核心，而核心要素之一即確保當局決策過程之透明，亦即，使得政府決策對於人民而言是可以理解的。本次論壇使我們有機會認識、瞭解世界各地監察使為提升透明度而作的努力。

2. 奧地利監察使提升行政部門透明度與回應之實務經驗

奧地利監察使（Austrian Ombudsman Board，簡稱AOB）由3位監察使組成，自1977年開始監督公部門行政，並為典型之「議會型」監察機關，職權包括：接受陳情、發動調查，查察行政違失及違反人權之情事。

Mr. Günther Kräuter指出，將就論壇主題帶來歐洲觀點，並分享AOB提升行政部門透明度與回應之實務案例與經驗，AOB是如何辦到的：

(1) 透過一個每週一次的電視節目



節目名稱為「人民的支持者」，於禮拜六黃金時段在奧地利公共電視臺播出，並成為非常重要之平臺，持續向大眾介紹 AOB，使大眾瞭解 AOB 的工作。每週，Mr. Günther Kräuter 和他的同事向觀眾報告 2 個個案，每次節目一開始，有個預錄的開場透過訪問相關利害關係人簡要說明該次個案癥結與爭點之所在。

開場過後，節目主持人－在奧地利公共電視相當知名之一位主持人，歡迎監察使與陳訴人一方，及被陳訴或違失行政機關之代表的一方，公開地討論相關爭點及可能之解決方案。

僅僅是行政機關認知到將可能在公共電視臺上被公開課責之此一事實，即可解決民眾之許多難題。即使有些問題無法立即解決，電視節目也能扮演追蹤的角色，稱為“asked again”，通常會在第一次節目的幾個月後進行，以瞭解截至當時的後續辦理情形。

節目播出後獲致超高評價，收視率高達 30%，人們對於 AOB 之認知與瞭解均顯著提升，與電視臺形成雙贏。

(2) 國家人權行動方案平臺

自 2012 年 7 月，AOB 自奧地利憲法獲得廣泛授權以保障人權。包括諸如：身為 NHRI²²，確保

²² National Human Rights Institution.

人民的自由不被侵害之行政監督成為 AOB 的日常業務。AOB 也擔任聯合國身心障礙者權利公約²³下的獨立機關，保障身障者權利。依據憲法授權，AOB 總計監督、無預警訪視 4,000 餘個公、私立機構，以察覺社會中最弱勢的角落，有無存在違反人權的情事，並將其中之結構性缺失，公諸於世。

另一個有關 AOB 提升透明度之實務案例，是關於國家人權行動方案。奧地利政府正致力於推動該方案，AOB 作為該國國家人權機構及基於憲法授權，積極參與該計畫之規劃及執行，過程中，也確保公民社會之參與。

AOB 規劃公聽會程序，使 NGO 團體及公民社會得以就國家人權行動方案具體提案，在 AOB 建立之平臺上，讓所有公民團體之文件與報告都能對大眾公開，以確保一個開放、公開及透明之過程。

3. IOI關注「監察使面臨之威脅」議題

近年監察組織面臨之困境及威脅，諸如：行政及公部門不回應監察使提出之質疑；甚至議會拒絕將特別報告列入議程，使監察使的工作變得無足輕重；在媒體上甚至人身之公然攻擊、羞辱與騷擾；或者面臨預算、權限、人員刪減。各式各樣的案例，近來有增加的趨勢。

²³ Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD.



IOI近年特別關注「監察使面臨的威脅」此一議題，2012年的IOI大會與會者全體一致通過威靈頓宣言：「監察使不應受到任何會影響其獨立性及限制其保障人民之能力的人身、思想上的限制及不正當的法律脅迫、財務限制」，IOI並已著手建立相關解決方案，提供監察使面臨威脅時之指引、方針與支持。

總結以上，Mr. Günther Kräuter指出，希望藉由本次機會提醒在場與會者：「有強大之監察機關才能造就強大之公民、法治社會及人權保障」，這是IOI及世界各地監察夥伴們工作的核心。

二、亞洲監察使國際聯合研習工作坊

本次研習工作坊之課程主要有兩大主軸，主軸之一，由宏觀至具體而微的多面向角度，循序漸進且完整地介紹日本行政監察體系與制度；另一主軸，則為前加拿大安大略省監察使Professor André Marin設計之Watchdogs Bark (WB) 調查訓練課程。課程如下表及附錄，課程紀要如本報告三、四。

表1 IOI/ AOA亞洲監察使國際聯合研習工作坊課程表

主題	主講人	課程	課程大綱
1. 日本行政監督制度與體系	外山公美 立教大學 教授	2016.3.8 (二) 課程1 世界各國監察 使與調查	世界各國監察使職 權與類型綜觀。
	塚本壽雄 早稻田大 學教授	2016.3.8 (二) 課程3 日本行政監督 制度與體系	日本並未設置監察 使，在日本政府架 構當中，由國會、 會計檢查院與行政 評價局，共同行使 肩負行政監督之功 能，而尤以行政評 價局（具「調查」 及「行政相談」功 能）為行政監督之 核心，發揮與各國 監察使相同之功能 與角色。
	渡会修 Mr. Osamu Watarai 行政評價 局前局長	2016.3.9 (三) 課程4 行政評價局之 調查（ AEB Investigation）	如同亞洲地區監察 使多擁有主動發起 調查之職權，行政 評價局亦可主動發 起調查。該課程介 紹行政評價局之調 查，該局如何進行 全國性之實地訪 查、蒐證、分析、 評估及提出建議。



主題	主講人	課程	課程大綱
	讚岐建 Mr. Ken Sanuki 總務省大臣官房審 議官	2016.3.10 (四) 課程6 行政評價局之 制度與成果貢 獻	行政評價局講求以實證之調查，快速回應民眾迫切需求。行政評價局之存在之價值，在於確保行政之公正性，並因應、回應進而解決因社會情勢變化而不斷衍生之新的行政課題。
2. Watchdogs Bark調查訓 練課程	Professor André Marin 前加拿大 大安略省 監察使	2016.3.8 (二) 課程2 WB①調查方法	應否立案調查之評判標準。如何成功、迅速及有效進行調查？系統化調查方法與調查計畫。
		2016.3.9 (三) 課程5 WB②面談及詢問	面談及詢問問題之撰擬、詢問問題之邏輯架構、不合作面談者詢問技巧。
		2016.3.9 (三) 課程7 WB③調查結果之對外公開	監察使如何將調查結果公諸於世，提高社會大眾對於監察使工作內涵之認知及瞭解，或進一步針對議題凝聚社

主題	主講人	課程	課程大綱
			會共識。如何運用社群、網路及媒體。
		2016.3.10 (四) 課程8 WB④證據評估 及報告撰寫	證據之評估－足夠性、可靠性、攸關性。如何於完成調查後，撰寫對機關與公眾外界具說服力、可讀性之報告。

◎本報告彙整

三、日本行政監督體系與制度

(一) 監察使與行政監督

近代監察使制度起源於1809年瑞典憲法，當時之監察使為獨任制，受議會任命，具行政統制（administrative control）與行政救濟（administrative remedy）之功能。

行政監督之定義為，持續監督行政機關，以公平、公正且高效益（without waste）之方式，完成政府對於人民之承諾。

在許多國家，監察使是唯一被賦予行政監督職權之單位。在亞洲，監察使之功能及職權，主要可區分為以下3類型：



- (1) 接受與解決人民針對行政部門之陳訴，如：香港、馬來西亞。
- (2) 揭發與預防政府內部之貪污腐敗情事，如：中國、澳門、菲律賓、伊朗。
- (3) 捍衛基本人權，如：亞塞拜然、烏茲別克、喬治亞。

日本並無監察使，長久以來係由行政評價局及其前身，扮演等同或類似於監察使之角色。

(二) 日本之行政監督制度架構

日本之政府制度架構中，由國會、會計檢查院與行政評價局，分別行使並共同肩負行政監督之功能，如下：

1. 國會

- (1) 藉由法律案與預算案之審議，進行行政監督。
- (2) 日本國會並不像議會型監察使（legislative ombudsman）設置有特別之調查機構，而係依據行政評價局與會計檢查院之監督結果，行使其行政監督權。參議院設行政監督委員會（Administration Oversight Committee），負責行政監督及處理陳情。
- (3) 法令依據：依國會法第105條，國會有權發出請會計檢查院檢查之要求。

2. 會計檢查院

- (1) 會計檢查院係依據憲法設置。不隸屬國會或司法機構，且為內閣以外之獨立機關，對於內閣亦居於獨立之地位。人員數約1,200位。

(2) 主要功能

- 〈1〉依據日本憲法第90條，國家收入支出之決算，每年需經會計檢查院檢查。
- 〈2〉公營事業、獨立行政法人之會計檢查。
- 〈3〉政府補助之檢查。
- 〈4〉會計檢查院以正確性、合規性、經濟性、效率性及有效性等觀點（與其他檢查上必要之觀點）進行檢查。

(3) 檢查結果之改善手段

- 〈1〉於年度審核報告（向國會及全國民眾提出）中，提出審核意見及處置要求。
- 〈2〉隨時於檢查中提出意見及處置要求，並向社會大眾發布。
- 〈3〉會計檢查院依其訂定之「年度檢查基本方針」實施檢查，並未接受民眾陳情。

3. 行政評價局

行政評價局隸屬於內閣，以「調查（AEB Investigation）」及「行政相談」進行行政監督。2015年底，職員數計達1,027位（總部270位、各地區辦公室757位），並有5,000位來自民間之行政相談委員。行政相談委員由總務省大臣任命，全國各區均至少配置1名，接受陳情及通知有關單位處理與解決。行政相談委員為全國受理陳情之主要管道，並具有向總務大臣提出意見之權限。

(1) 調查



- 〈1〉政策評價：就各部會政策之必要性及有效性加以評估，及提出改善建議。
- 〈2〉行政評價、監視：就各部會政策之實施、執行情況，進行實地訪查（make on-site investigations on the field operations），針對問題進行實證蒐集及分析，及提出改善建議。

(2) 行政相談

- 〈1〉接受陳情，進行調解。
- 〈2〉針對陳情內容發現有進行制度改善之必要，以避免類似情形再度發生時：
 - 《1》由行政評價局調查，提出意見及改善建議。
 - 《2》向行政苦情救濟推進會議尋求意見，並與有關單位討論改善方案。

4. 「不同方式，共同之目標」

行政評價局作為日本固有之行政監督機構，與亞洲監察使共同分享著相同的價值，在監察使之概念播散至全球各地前，行政評價局與其前身即利用自身所獨有之方式進行行政監督。行政評價局與亞洲各國監察使有著共同的目標，亦即兼容接受陳訴與主動調查之機制，發揮解決個別陳訴案件及進行制度面改善，以杜絕未來發生類似相同事件再發生之功能。行政評價局作為總務省所屬單位，提供與亞洲其他監察機構一樣有效的監督功能。

(三) 行政評價局之沿革、行為準則與成果

1. 沿革

第二次世界大戰後，日本於1948年成立「行政管理廳監察部」(Inspection Department)。其成立背景，係當時日本戰後社會、經濟面臨重建，貪污舞弊事件頻仍，必須進行行政體系之整備，整肅風紀，重新建立人民對政府之信賴。

1950年代，監督重心轉移至行政效率與效能之提升，強化調查與建議(recommendation)之功能，1957年監察部之地位提升至局。並於1955年開始受理陳情。

其後，監察局於行使職權時，面臨大量產生之陳訴案件，因陳訴案件被視為政府當中存在問題之重要「信號」，因此監察局特別關注陳訴案件；嗣後，陳訴案件之處理成為監察局業務之重要一環。監察局就陳訴案件之處理，著重於針對問題之根源加以進行制度改善，但也針對個案加以解決。

1961年，為解決偏遠地區陳訴管道缺乏之問題，設置行政苦情相談協力委員，嗣於1966年更名為「行政相談委員」。1960年代以降，監察局工作之核心有所轉移，依序如下：

- 〈1〉 1960年代著重與國民生活密切相關之重要行政組織之營運體質改善。
- 〈2〉 1970、80年代著重檢視計畫目的是否達成及組織精簡。



〈3〉 1990 年代迄今：增加「政策評價」之功能，並於 2001 年更名為「行政評價局」。

2. 調查之行為準則

- (1) 「站在人民立場與觀點」：站在接受公共服務一方（公眾）之觀點發現行政部門存在之問題，而非站在行政部門之觀點。
- (2) 「正確掌握事實與數據」：藉由檢視文件、實地訪查、面談等方式，針對問題進行實證蒐集與分析。
(Make utmost effort to grasp the facts from all sides through inspection of documents, field inspection, and interviews.)

3. 行政相談之行為準則

站在陳訴人角度，力求達成實際而具體的處理結果，於無法達成陳訴人期待時，也應詳盡說明原委以取得陳訴人諒解²⁴。

4. 行政評價局調查之成果與案例

- (1) 日本國土交通省（Ministry of Land, Infrastructure and Transport，簡稱MLIT）2013年訂定「增進鐵道設施耐用年限與安全之基本計畫」²⁵，作為國、民營鐵道運輸業者之遵循標準。行政評價局調查鐵

²⁴ 依行政評價局網站，陳訴案件處理之宗旨為：站在陳訴人立場，專注聆聽以瞭解陳訴人的困難與需要。妥善建立及維持與陳訴人間之信賴關係，不遺漏陳訴人提出之疑問。以達到令陳訴人滿意之解決方案為目標，盡力達成務實具體之結果，對於無法達成陳訴人期待之情況，應說明並取得陳訴人之諒解。

²⁵ “Basic Framework of Longevity (Improving Service life and Safety) of Infrastructures”.

道之維護與安全對策是否妥善進行，經調查67家鐵道運輸業者（全國共計208家業者），藉由文件檢視與實地履勘，行政評價局發現其中6家之檢查與維護作業是不足的。基此，行政評價局建議日本國土交通省對該6家業者採取更嚴格的監督，以確保嚴密之維護與安全作業。在公共交通領域，行政評價局近年亦已針對陸橋與隧道等道路設施，與長程客運進行調查。

(2) 其他：

- 〈1〉 家畜傳染病對策。
- 〈2〉 災害時必要物資之儲備。
- 〈3〉 國家債務管理。
- 〈4〉 科學技術研究費之妥善使用。

5. 行政相談成果及案例

- (1) 行政相談每年受理件數17萬餘件，以2014年為例，總計達170,380件，其中56,501件（33%）為陳訴案件，67,299件（40%）屬地方事務，46,580件（27%）為民事案件。56,501件陳訴案件中，租稅案件7,985件為最大宗，其次依序為登記、戶籍相關7,499件、社會保險與年金相關6,015件、社會福利相關4,656件，與僱用勞動相關3,895件。
- (2) 行政相談委員收受案件之主要內容：
 - 〈1〉 行政手續之詢問。
 - 〈2〉 遭受作業延遲或不公正對待，如：
 - 《1》 申請年金時，行政人員態度不佳。



- 《2》已申請年金，但遲未領到給付。
 - 《3》年金計算給付金額可能有誤。
 - 《4》育嬰津貼之申請被拒絕，但無法獲得妥善說明與答復。
- 〈3〉抱怨行政流程過於複雜，不夠簡便，如：
- 《1》需準備過多文件，以申請某項許可。
 - 《2》可以電子郵件提供之相關必要文件，卻被要求須到現場辦理。
- 〈4〉要求日常公共生活之安全與保障，及弱勢照顧，如：
- 《1》公共安全預防性設施。
 - 《2》無障礙設施之設置及改善。
- 〈5〉要求政府所提供之服務能更符合民眾之便利及需求，如：
- 《1》郵筒投入口之設置轉向。
 - 《2》可供 A4 郵件投入之郵筒投入口設計。
- 〈6〉政府政策及施政之建議。
- (3) 案例：依日本法令，領養小孩必須經6個月之「監護期間」，才能符合法定要件，正式生效。但在「監護期間」，法令不允許申請「育兒休假」，有些想領養小孩的父母甚至因而須辭去工作。經行政苦情救濟推進會議審議通過，建議修改法令，嗣已即將修法，使「監護期間」可申請「育兒休假」。

四、Watchdogs Bark調查訓練課程

(一) 針對案件是否立案調查，有下列幾個層面可予考量：

1. 以5W1H（who／what／when／where／why／how）描述陳訴內容與議題。
2. 類似陳訴案件之數量？是否明顯係為系統性議題？是否與廣泛之政策與流程相關？是否存在一大群可能潛在受影響的人？
3. 是否為具高度敏感性之議題？是否已在法律層面及媒體上引起討論？
4. 是否符合公眾利益？所陳訴之事實本身是否極為不公、令人震驚？有無其他單位介入調查？該單位之調查是否存在限制？如查證屬實，是否可能提出重要調查意見？
5. 調查過程是否將極其複雜或冗長？事實是否存在爭論？是否須經廣泛深入之田野調查以查明、確定與釐清？是否有大量文件有待蒐集及檢視？是否涉及多個單位？

(二) 調查計畫

1. 調查議題與事項（Allegations／issues to be investigated）。
2. 調查方針（Investigative strategies）。
3. 證據卷證資料之來源（法規、人證、物證、文件）。
4. 案件特殊需求，如：陳訴人證人身分保密、無預警履勘、因應案件特性之特殊調查作為。



5. 人員，如：背景專長、專家、學者。
6. 估計調查所需耗費、經費、器材、差旅費、諮詢費。
7. 調查前、進行中及調查結果之對外公開與說明。
8. 調查開始日。
9. 預定期程。
10. 完成日。

(三) 調查計畫中，有關調查事項部分，應注意：

1. 應經相關資料研析，而力求具體、明確，避免過於空泛（ Avoid “blue sky” or overly broad or vague questions ）。
2. 釐清調查主要、次要事項之優先順位。
3. 尋求個案問題與通案問題之解決（ individual and systemic ）。

(四) 調查計畫中，羅列可能之調查方針（ Investigative strategies ）諸如：

1. 卷證資料之獲取（ Request for documents ）。
2. 詳盡（ as detailed as possible ）。
3. 澈底調查（ leave no stone unturned ）。
4. 思考可能存在之證據及資料為何？如何取得？

(五) 調查計畫中，羅列可能之證據及資料來源，諸如：

1. 法令、方案、計畫、正式說明（ official version ）。
2. 證詞、約詢紀錄（ 包含陳訴人與機關在內 ）。
3. 證物、照片、影片、錄音。
4. 無預警履勘。

肆、結論及建議

行政評價局主辦2016年IOI國際論壇暨亞洲監察使國際研習工作坊，各國均派員與會，場面熱烈盛大，又處處可見嚴謹與細膩之安排；賓至如歸，圓滿成功，獲得與會人士一致讚揚。茲就本次參加國際論壇暨研習工作坊之收穫與心得分述如次：

一、本次國際論壇主題為提升施政透明度與回應

依IOI理事長暨納米比亞監察使Mr. John R. Walters所言，「透明」係指外界能取得公平、精確與即時之資訊，俾供人民分析政府施政之得失；更進一步，當政府施政有所違失時，外界應有要求政府必須「回應」之權利，俾建立當責之政府。

二、奧地利監察使以開放態度與創新思維，進行職權宣導

依IOI秘書長暨奧地利監察使Mr. Günther Kräuter之分享，該國監察機構奧地利監察使（AOB）藉由每週一次的電視節目，每週向觀眾介紹2個個案，由監察使與民眾的一方，及行政機關代表的另一方，公開地在節目中討論相關爭點及可能之解決方案。節目名稱為「人民的支持者」，於週六黃金時段，在奧地利公共電視臺播出，該節目獲致高達30%之收視率及超高評價，人民對與AOB之認知與觀感均顯著提升。

以上Mr. Günther Kräuter分享之成功案例，有三項啟示如下：

其一，如Mr. Günther Kräuter所言：「僅只行政機關知道被在公共電視臺上公開課責的可能性此一事實，即可解決民眾的許多



難題」，此即提升「回應性」可增進政府當責之顯著例證。

其二，監察機構職司行政權之監督，應以致力於提升政府之透明度與回應性為己任，即能為追求良善治理與建立當責政府，找到有效著力點。

其三，該節目於無形中，成為最佳的、非常重要的職權宣導平臺，持續向大眾介紹監察使及監察職權，使監察使的工作獲得公共之迴響與支持。

三、行政評價局及奧地利監察使，均注重後續改善之追蹤

依IOI秘書長暨奧地利監察使Mr. Günther Kräuter分享其製播「人民的支持者」節目之成功經驗時所提及，即使有些問題無法立即解決，該電視節目也扮演持續追蹤角色，稱為“asked again”，通常會在第一次節目之幾個月後進行，以瞭解後續辦理情形。

又如本次研習工作坊3月9日上午由行政評價局前局長Mr. Osamu Watarai講授之課程4「行政評價局之調查」中所提及，行政評價局調查之重要流程包括：案由議題之選定、調查計畫、實地調查、整理分析、發布報告與建議，乃至於追蹤；即將追蹤列為重要流程之一（如下圖）；顯見，行政評價局及奧地利監察使，均注重後續改善之追蹤。

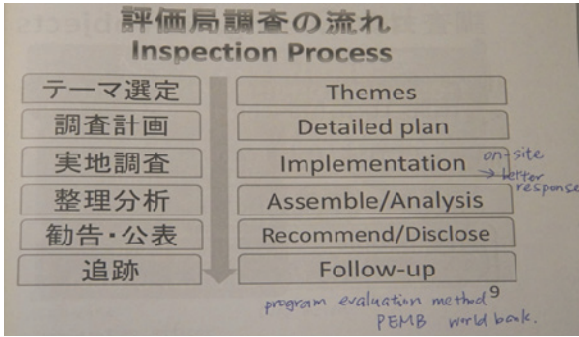


圖 1 行政評價局調查之流程

四、行政評價局進行職權介紹，著重實績與案例

本次研習工作坊3月9日上午由行政評價局前局長Mr. Osamu Watarai講授之課程4「行政評價局之調查」中，提到涉及不同意見決定層級與不同觀點之調查及建議案例，包括：

- (一) 罹災證明，涉及法律層級，及基於公平之考量觀點。
- (二) 自殺預防，涉及內閣層級。
- (三) 鐵道設施，係基於合法之考量觀點。
- (四) 災害儲備，係基於公共安全之考量觀點。如下圖：



圖 2 調查案件涉及之行政機關層級



観点別 view point	
勧告例	Recommendation examples
鉄道施設 合法 lawful	Railway facility
罹災証明 公平 fair	Victim's Certificate
災害備蓄 安心 secure	Emergency stocks
薬局器具 必要 necessary	Pharmacy tool
国際旅館 有効 effective	Foreigners' Hotel

圖 3 調查案件涉及之考量觀點

此外，行政評價局立案調查之案件，其來源包括：國會審議、新聞報導及行政相談，以2015年之調查案為例，土石流災害對策之調查緣起係依據國會審議、安養機構係依據新聞報導，森林管理則係依據行政相談，如下圖：



圖 4 調查案由議題之選定、來源與依據

又本次研習工作坊3月9日由總務省大臣官房審議官Mr. Ken Sanuki講授之課程6「行政評價局之制度與成果貢獻」中，於闡述該局之職權係包含「調查」與「行政相談」時，亦舉實際案例，如下：

- (一) 行政相談：郵筒投入口之設置轉向、無障礙設施之設置及改善。
- (二) 苦情處理²⁶：依日本法令，領養小孩必須經6個月之「監護期間」，才能符合法定要件，正式生效。但在「監護期間」，法令不允許申請「育兒休假」，有些想領養小孩的父母甚至因而須辭去工作。經行政苦情救濟推進會議審議通過，建議修改法令，嗣已即將修法，使「監護期間」可申請「育兒休假」。
- (三) 調查：
 1. 案例1：

日本國土交通省2013年訂定「增進鐵道設施耐用年限與安全之基本計畫」²⁷，作為國、民營鐵道運輸業者之遵循標準。行政評價局調查鐵道之維護與安全對策是否妥善進行。經調查67家鐵道運輸業者（全國共計208家業者），藉由文件檢視與實地履勘，行政評價局發現其中6家之檢查與維護作業是不足的。基此，行政評價局建議日本國土交通省對該6家業者採取更嚴格的

²⁶ 當特定「行政相談」案件被認為應予解決，但卻又礙於現行法令無法解決，則提送行政苦情救濟推進會議審議，該會議為總務大臣之諮詢機關，由7位專家學者組成，包含前政府官員、行政法專家與記者。

²⁷ Basic Framework of Longevity (Improving Service life and Safety) of Infrastructures



監督，以確保嚴密之維護與安全作業。在公共交通領域，行政評價局近年亦已針對陸橋與隧道等道路設施，與長程客運進行調查。

2. 案例2：

有關日本厚生勞動省之就業輔導計畫，行政評價局展開調查，針對102家就業輔導中心是否選定適切之就業輔導對象以及對於輔導成效（回復至經濟獨立狀態）之追蹤情形，行政評價局經調閱文件、與就業服務員面談，及完成200多份之問卷，發現各中心之間，就選擇服務對象之條件與對於輔導結果之評估標準，存在很大差異，而各中心之達成率也有很大落差。行政評價局因此建議厚生勞動省，應建立一致之計畫成效評估機制，以增進計畫之落實。

3. 案例3：

行政評價局針對政府採購之競爭公平性進行調查，在每次調查中行政評價局選出數千件採購案件，檢視有無廠商處於不公平競爭之地位，並提出相關建議，以增進公部門之公開與透明。

以上顯示，行政評價局進行職權介紹，多藉實際案例以作為最好的說明。

五、加拿大與日本之行政監督，尋求個案與通案之解決，個案之處理及制度面之檢討改善，兩者並重

前加拿大安大略省監察使Professor André Marin於本次研習工作坊3月8日下午之課程2「調查方法」中，提及系統性調查之

重要，當陳訴事項僅為某個更大問題之徵兆、表徵，則應該超越個案事件，著眼於背後之根本性因素對症下藥。

緊接著，早稻田大學塚本壽雄教授於講授本次研習工作坊課程3「日本行政監督制度與體系」中亦提到：日本監察局²⁸針對陳訴案件之處理，著重在解決問題之根源，進行制度面改善，但也針對陳訴人提供個案問題之解決。

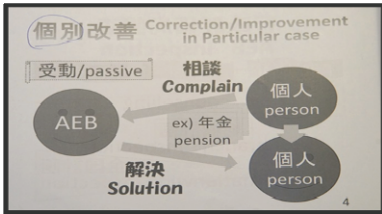


圖 5 個案改善

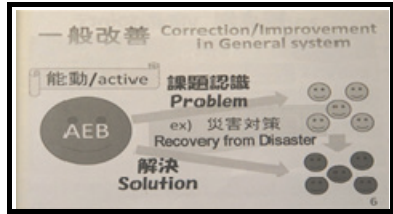


圖 6 制度面改善

綜上觀之，各國進行監察調查工作，多兼顧個案之處理及制度面之檢討改善，兩者並重。監察委員行使監察職權時亦然：

如監察院94年1月調查「邱小妹案」，除通過對仁愛院區院長與主治醫師之彈劾案，調查意見亦指出相關標準作業程序有欠周妥，衛生署對於急重症病床之通報及聯繫未能積極任事，及應建置全國性轉診通報及處理體系等制度面缺失，促請臺北市政府及衛生署檢討改善。

又如監察院102年調查「單親媽媽誤買凶宅」案，臺南一位撫養3名子女之單親母親，為想讓家人有遮風避雨之所而購買法拍屋，卻在不知情狀況下買到凶宅，即使想住進去，也沒有任何

²⁸ 為日本行政評價局之前身。



一家銀行願意貸款，只得被迫棄標，須向法院補足再拍之賣得標價金差額39萬元，多年辛苦與積蓄付之東流。經本院調查，除經金管會督促大眾銀行給予最大協助，該行同意承受該39萬元之債權；內政部並修正相關法令於104年10月實施，將輻射屋、海砂屋及是否曾發生凶殺、自殺、一氧化碳中毒或其他非自然死亡情事等，足以影響不動產交易之價格及成交意願之資訊，納入不動產說明書應記載及不得記載事項予以揭露，兼顧整體制度面缺失之檢討改善。

六、院級監察機構之設置，令監察權成為行政機關之外部監督，乃能充分發揮監察職權

日本並未設置監察使，在日本政府架構當中，由多個不同單位，共同行使肩負行政監督功能，而尤以行政評價局（具有「調查」及「行政相談」職權）位居行政監督功能之核心，發揮與亞洲各國監察使相同之功能與角色。

如同亞洲各國監察使多擁有主動進行調查之職權，行政評價局亦可主動發起調查。行政評價局之調查，藉由全國性實地訪查、蒐證、分析、評估，及提出建議。其行為準則為「站在人民立場與觀點，正確掌握事實與數據」，講求以實證之調查，提出建議，快速回應民眾迫切需求，以確保行政之公正性，解決因社會情勢變化而不斷衍生之行政課題。惟因該局隸屬於總務省，雖能對各省乃至內閣提出建議，仍屬行政機關之內部監督。如本院調查拉法葉案等特殊重大案件，約詢、訪談前總統、前行政院長，其層級之高，如非由獨立於行政系統之另一超然機關，能否克竟全功，實有疑慮，惟有院級監察機構之設置，乃能充分發揮

監察職權。

七、監察功能之充分發揮，意謂著保障公民、法治及人權

如IOI秘書長暨奧地利監察使Mr. Günther Kräuter所言，近年監察組織面臨之困境諸如：行政及公部門不回應監察使提出之質疑、議會拒絕將監察使之特別報告列入議程，或預算、人員刪減等。

依本次研習工作坊3月8日下午由立教大學外山公美教授講授之課程1「世界的監察使與調查」中所述，在亞洲，監察使之功能及職權，主要可區分為以下3類型：

1. 接受與解決人民針對行政部門之陳訴，如：香港、馬來西亞。
2. 揭發與預防政府內部之貪污腐敗情事，如：中國、澳門、菲律賓、伊朗。
3. 捍衛基本人權，如：亞塞拜然、烏茲別克、喬治亞。

且如從2012年7月開始，AOB自奧地利憲法獲得廣泛授權以保障人權。包括諸如確保人民的自由不被侵害之行政監督、保障身障者權利等在內，成為AOB之日常業務。依據憲法授權，AOB總計監督、無預警訪視4,000餘個公、私立單位，以察覺社會最弱勢之角落，有無存在違反人權之情事，並將其中之結構性缺失，公諸於世。

以上監察功能及職權，無一不與人民權益息息相關。本院調查案件，向來注重弱勢權益，如調查整體及保護性社工人力不足等案，以行政院未能重視社工人力合理配置對於社會福利推動的急迫性，肇致地方政府社工人員業務負荷過於沉重，嚴重影響服



務品質及個案權益，加以糾正；而保護性社工部分，更係起因於保護性社工人員肩負著保護受虐兒少及受暴婦女人身安危的重要責任，卻高達九成曾遭案家威脅、恐嚇，並長久面臨短缺問題，未獲得合理待遇，亟需政府加以正視，以促進弱勢權益之保障。

綜上，正如Mr. Günther Kräuter之總結，「監察功能之充分發揮，意謂著保障公民、法治及人權」(Strong Ombudsman means strong citizens, rule of law and protection and promotion of human rights)，更是所有監察機關之使命。

八、行政評價局職權之行使並非站在行政機關和人民的中間點，而係立於較為貼近人民之位置

如本次研習工作坊3月9日上午行政評價局前局長Mr. Osamu Watarai於講授課程4「行政評價局之調查」時之說明，該局並非像法官站在原告、被告間一般，站在行政機關和人民的中間位置，保持中立，而係立於較為貼近人民的位置，此無疑為前局長對監察職權之行使，極為深刻細膩之體悟，亦值得同為監察機構之本院深思。如下圖：

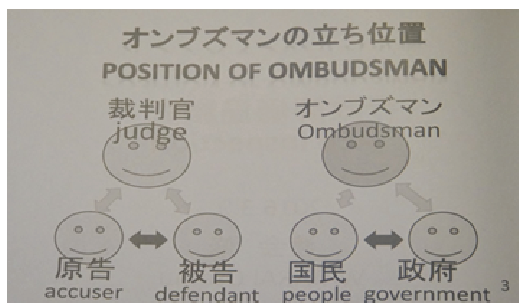


圖 7 行政評價局職權之行使係立於較為貼近人民的位置

監察院調查華隆案²⁹，調查意見指出，原勞委會、苗栗縣政府未落實查核處罰，致生勞工權益損害事件，允應亡羊補牢，協助華隆勞工確保權益。103年8月華隆大園廠法拍24億，每名工人僅分得2,200元，自救會到桃園地院發表諷刺勞工的債權順位遠比不上銀行團之訴求。雖經勞動部研提勞動基準法部分條文修正草案，提升勞工債權受償順序³⁰，及擴大積欠工資墊償範圍³¹，惟基於「不利情事不溯及」之法理，修法或有利於解決未來案件，卻無助解決華隆案大園廠法拍分配問題。嗣103年10月8日勞動部會同財政部及金管會邀請華隆公司大園廠分配案之債權金融機構會商，債權金融機構同意於其受償款中，提撥部分金額捐贈予勞動部，以為解決本案財源。可作為本院站在人民的角度，追問行政機關「是否善盡職責？又為人民做了什麼？」之案例。

九、行政評價局調查案件著重掌握事實，實證蒐集及分析

依早稻田大學塚本壽雄教授於講授本次研習工作坊課程3「日本行政監督制度與體系」所述，行政評價局之調查，又區分為「政策評價」與「行政評價、監視」，如下：

- (一)「政策評價」：就各部會政策之必要性及有效性加以評估，及提出改善建議。

²⁹ 華隆紡織創立於56年，曾名列十大民營企業，86年遭逢亞洲金融風暴，經營不善，90年到102年間中和、鶯歌、大園、中壢、頭份等地工廠陸續關閉。101年6月5日華隆宣布停工停產。101年10月退休（職）員工336人成立自救會，向苗栗縣政府、行政院、原勞委會等四處陳情。

³⁰ 提升勞工被積欠6個月工資、舊制退休金及新、舊制資遣費之債權受償順序與第一順位抵押權、質權或留置權所擔保之債權相同，按其債權比例清償。

³¹ 擴大積欠工資墊償範圍納入舊制退休金及新、舊制資遣費。



(二)「行政評價、監視」：就各部會政策之實施、執行情況，進行實地訪查（make on-site investigations on the field operations），針對問題進行實證蒐集及分析，及提出改善建議。

此外，塚本壽雄教授亦指出，行政評價局之調查，其行為準則為正確掌握事實與數據，藉由檢視文件、實地訪查、面談等方式，進行實證蒐集及分析。（Make utmost effort to grasp the facts from all sides through inspection of documents, field inspection, and interviews.）

監察院調查案件亦然，如「假農民案」、「假農舍案」等，前者藉由92至102年農保被保險人人數及年齡層分析、及90至100年初次申領老農津貼者之農保年資分析，指出農保加保資格過於寬鬆及老農津貼發放浮濫等制度缺失；後者則透過現地履勘，蒐羅存證農業生產土地多改作非農業用途使用；及核發農舍使用執照後因未持續追蹤與監督，致申請人得以進行第二次施工興闢非屬農業經營之造景或設施；及舊農地分次興建農舍或興建一坪農舍銷售謀利之實際情形，要求主管機關檢討改善。與上述行政評價局之調查所著重者，不謀而合，亦將繼續朝此目標砥礪精進。

十、日本總務省行政評價局主辦本次IOI國際論壇暨亞洲監察使國際研習工作坊，賓至如歸，圓滿成功

本次行政評價局主辦2016年IOI國際論壇暨亞洲監察使國際研習工作坊，盛情接待各國與會監察使及學員，無論會議、課程等正式場合，或晚宴、參訪等聯誼活動，氣氛盛大隆重，又時而熱絡活潑，促進各國監察機構間之互動交流。舉辦大型活動之專業功力與敬業精神，獲得與會人士一致讚揚。

伍、活動花絮及照片集錦



照片1 與IOI理事長Mr. John R. Walters於迎新晚宴合影留念



照片2 與行政評價局前局長Mr. Osamu Watarai於迎新晚宴合影留念



照片3 與鄰座馬來西亞學員（副院長）互相致贈紀念品



照片4 向講座立教大學外山公美教授致贈本院院景郵票



照片5 與講座前加拿大安大略省監察使 Professor André Marin合影



附錄A、研修證明


 修了証
Certification of Achievement
 This is to acknowledge that
Tsai Ying Yu
 has successfully completed the
International Training Workshop for Asian Ombudsman
with cooperation of the Administrative Evaluation Bureau,
Ministry of Internal Affairs and Communications, Japan and
International Ombudsman Institute, Asian Ombudsman Association
held on 8-10 March 2016 Tokyo, Japan

 Yutaka Arai Director General Administrative Evaluation Bureau, MIAAC, MIC	 John R. Walcott Ombudsman of Kentucky President of IOI	 M. Salman Ibrahimi Federal Ombudsman of Pakistan President of ACOA	 Andre Marin Ombudsman Ontario, Canada
---	---	--	--





附錄B、研修日程

Contents of the International Training Workshop for Asian Ombudsman

Day 1 : Tuesday, 8 March 2016

14:10-15:20 Session 1: The Role of Ombudsmen and their Investigations

Prof. Kimiyoshi Toyama, Rikkyo University

The characteristics of ombudsman institutions will be outlined based on international comparative studies of ombudsmen, including the characteristics of the ombudsman system in Canada, (the home country of Prof. Marin, who is the main instructor of this workshop) and those of Japan's Administrative Counseling System.

15:35-16:45 Session 2: Watchdogs Bark (WB) ①-Systemic Investigations for Ombudsmen

**Prof. André Marin, Former Ontario
Ombudsman, Canada**

This session will examine the advantages and challenges of conducting systemic investigations. It will include how to identify systemic cases, how to choose issues for investigation and how to conduct effective and efficient investigations, based on Prof. Marin's experiences. It will also cover the basic principles of successful investigations, reviewing how to create an investigation plan and analyzing a case study that shows such a plan in action.

17:00-18:10 Session 3: Inspections in Japan

Prof. Hisao Tsukamoto, Waseda University



In Japan's governing system, monitoring administration have multilayered functions. The AEB's function--administrative inspection and administrative counseling--is a case in point. This session will clarify how the AEB carries out its ombudsman role within the government.

Day 2 : Wednesday, 9 March 2016

09:00-10:10 Session 4: Inspections by AEB

**Mr. Osamu Watarai, Former Director-
General of AEB**

This session will outline the AEB's inspections, which are equivalent to initiative investigations conducted by ombudsmen, with special focus on how and why specific themes are selected. It will also explain the characteristics of the AEB's inspection process, including its nation-wide factual surveys, evaluation, analysis, proposal of alternative measures and recommendations.

10:25-11:35 Session 5: WB② Witnesses and Interviewing

Prof. Marin

This session will discuss how to identify and prioritize witnesses, and how to prepare for and conduct interviews. It will cover how to put witnesses at ease, how to deal with witnesses who are not cooperative, how to develop questions and structure interviews to get maximum information, and how to assess and interview after it is completed.

13:00-14:10 Session 6: Systems and Improvements

Achieved by AEB

**Mr. Ken Sanuki, Deputy Director-General of
AEB**

This session will outline the AEB's contribution toward ensuring administrative fairness and resolving administrative issues in response to changing social situations. It will explain the AEB's methods for fact-finding and responding to people's urgent requirements.

**14:25-15:25 Session 7: WB③ Communications, Social
Media and Technology**

Prof. Marin

This session will cover not only how to publicize a report on a systemic investigation, but a broad range of topics relating to how ombudsmen can and should use communications media. It will include how to use social media, news media, the Internet and related technology to engage with the public, increase moral suasion and raise awareness of ombudsman activities. It will review strategies and tips for using tools such as Facebook, twitter, YouTube and Skype in investigations and communications.

Day 3 : Thursday, 10 March 2016

**09:30-11:00 Session 8: WB④ Assessing Evidence / Report
Writing**

Prof. Marin

This session will review how to assess the evidence gathered in an investigation –including interviews and documents –for sufficiency, reliability and relevance. It will also review techniques for organizing drafting, writing and publishing a report on a completed systemic investigation. It will discuss what constitutes good, effective writing and how to ensure the report is persuasive, compelling and readable,



第7節 國際監察組織澳紐及太平洋地區會員會議暨澳紐監察協會研討會

壹、前言

一、出訪紀要

監察院係「國際監察組織」(International Ombudsman Institute, IOI)正式會員，會籍隸屬轄下六大地理區之「澳紐及太平洋地區」(Australasia and Pacific Ombudsman Region, 下稱AOPR)。本團此行由張院長博雅率陳委員小紅等一行4人代表監察院前往澳洲墨爾本出席APOR會員會議，張院長及陳委員並受邀於會中發表演說，分享監察院之人權保障工作成效；APOR會議結束後，所有出席成員繼而受邀參與由「澳紐監察協會」(Australian and New Zealand Ombudsman Association, 下稱ANZOA)舉辦之監察研討會，成功促進APOR會員與ANZOA會員間之互動交往，使澳紐區監察社群更形擴大與凝聚，彼此更瞭解區內各類型監察機關工作推動情形與經驗分享。

此次係監察院第五屆監察院長暨委員首次出席IOI相關會議，意義重大；另一方面，代表團也順途前往我國駐墨爾本辦事處巡察，瞭解駐處工作推動情形，善盡監察職責。本次訪行總計8日，各項行程順利圓滿，成果豐碩。

二、本團行程概述

- (一) 出訪日期：2016年5月1日至8日。
- (二) 參加會議：
 - 1. APOR會員會議（5月3日）。
 - 2. ANZOA研討會（5月4日至6日）。
- (三) 巡察單位：駐墨爾本臺北經濟文化辦事處。
- (四) 代表團成員：張院長博雅（團長）、陳委員小紅、彭秘書秋華、高秘書偉豪（隨團秘書）。

貳、國際監察組織（IOI）及澳紐監察協會（ANZOA）簡介

一、國際監察組織簡介（IOI）

（一）創設

國際監察組織（IOI）成立於1978年，係一全球性國際非政府組織，會員以各國省級以上監察使機關為主體，旨在促進各國監察機關互動與瞭解，促進全球監察制度發展。IOI總部原設於加拿大艾德蒙頓亞伯達大學（University of Alberta, Edmonton, Canada），由該校法學院提供國際監察組織秘書單位辦公場所、圖書以及行政資源。為因應會員組成的多樣性，1996年起，將英文、法文、以及西班牙文並列為該組織的正式官方語言。

2009年第9屆IOI世界會議上，經全體會員決議，秘書處總部遷移至奧地利國家監察使辦公室，由奧國監察使辦公室提供並支援所有行政資源，並由該辦公室監察使擔任秘書長。



(二) 會員分布

IOI成為全球各國監察機關聯繫橋梁與溝通平臺，目前約有170餘個會員體。為顧及區域特性，轄下分為6大地理區域，分別為：非洲區、亞洲區、澳紐及太平洋區、歐洲區、加勒比海及拉丁美洲區、北美區等，各區定期舉行區域會議。

(三) 組織架構與運作

IOI由理事會（Board of Directors）代表全體會員掌理組織運作。理事會由各區域會員選出，執行委員會（Executive Committee）則掌理一般常務會務，為組織的核心，成員包括理事長、第一副理事長、第二副理事長、財務長及秘書長。另，6大地理區各設有1名區域理事長，並依各區域會員數目，推選3至4名區域理事。

IOI前任理事長為紐西蘭監察使公署首席監察使Beverley Wakem女士，係首位女性擔任該職者，於2010年獲選為IOI理事長，並於2014年10月卸任，由原第一副理事長暨納米比亞監察使John R. Walters接任迄今。

Walters理事長畢業於西開普敦大學法律系，1981年擔任南非最高法院公訴律師，隨後擔任檢察官、法官，並於2002年獲任命為代理檢察總長。渠1998年至2006年擔任納米比亞交通委員會主席；2004年擔任法律改革暨發展委員會委員；2010年起擔任非洲國家人權組織網指導委員會委員；2004年獲任命為納國監察使；2009年成為IOI非洲區區域理事長；2012年獲選IOI第一副理事長；2014年10月當選IOI理事長。

第一副理事長為美國俄亥俄州戴頓市監察使Diane Welborn女士，渠係IOI轄下北美洲區之區域理事，並於2014年起擔任現職，係IOI執委會重要成員。渠亦曾於美國監察使協會（USOA）擔任多屆執委會成員，並擔任過USOA副理事長，經驗相當資深。

第二副理事長為愛爾蘭監察使Peter Tyndall先生，渠之前擔任威爾斯公共服務監察使，並曾於威爾斯擔任多項教育及文化方面之公職。

秘書長為奧地利監察使Dr. Günther Kräuter先生，於2013年7月就任。渠係該國資深國會議員（1991－2013），自2013年起獲任命為該國三位監察使之一。

財務長為西澳洲監察使Chris Field，渠同樣為資深監察使，同時因與本院同屬APOR會員，過往與本院互動甚多。

(四) IOI轄下APOR地區介紹

1. APOR會員組成

APOR 為 IOI 轄 下 6 個 地 理 區 （ Regional Constituency ） 之一，也是監察院會籍所在。區域會員以澳洲各州監察使公署為主（含聯邦監察使公署在內共計有8個），另包括本院（因兩岸政治因素轉籍此區）、香港（因其前大英國協背景）、紐西蘭、庫克群島、巴布亞紐幾內亞、薩摩亞、索羅門群島、萬那杜、東加等國之監察使公署，目前共17個會員。

APOR 現任區域理事長為澳洲聯邦監察使Colin Neave先生，於2014年3月接任（按：當次原擬預定推



舉本院趙前委員榮耀擔任，惟渠因任期將屆而婉謝），另2名區域理事分別為西澳洲監察使Chris Field（現任IOI財務長）、香港申訴公署專員劉燕卿（Connie Lau）女士。

2. APOR區內現況暨合作情形

APOR會員以澳洲監察機關為大宗，除聯邦設1名監察使（兼首府領地及國防監察使）外，各州及北領地另設有1名監察使，全國監察使共8名，均為IOI具投票權的正式會員，地位舉足輕重，和紐西蘭監察使同為區內主導力量，例如紐西蘭前任首席監察使John Robertson、Sir Brian Elwood及Beverley Wakem女士，皆分別曾獲選為IOI理事長，影響力可見一斑。

3. APOR區域年會

APOR會議原為每年1次，2012年起改為2年1次。會議由區內會員輪流主辦，惟通常由澳洲各州監察使辦公室及紐西蘭監察使公署輪流主辦居多。在監察院代表團極力爭取下，2011年曾成功爭取APOR會議首度於我國舉辦。在本次APOR墨爾本會議之前，最近一次會議係2014年4月於澳洲阿德雷得（Adelaide）市舉行。

(五) 監察院參與IOI情形暨推動國際事務概況

在第2屆監察院院長陳履安支持下，黃前委員越欽前往IOI當時位於加拿大的總部，促使本院於1994年8月以「中華民國監察院」（Control Yuan of R.O.C.）名稱加入IOI，成為具有投票權的正式會員。監察院旋即於同年9月舉

辦國際監察研討會，計約有160位IOI重要成員來華參加，並邀請時任之李登輝總統開幕致詞，成功將監察院推向世界舞臺。監察院也於1995年正式成立國際事務小組，推動與世界各國監察機關及國際監察組織交流工作。

1. 監察院自IOI亞洲區轉籍至APOR區歷程

監察院於1994年加入IOI時，原會籍隸屬亞洲區，惟兩岸政治因素使本院參與亞洲區會議迭遇困難，經向IOI秘書處反映後，獲建議轉籍鄰近之APOR地區。因此，本院自2001年通過申請轉籍APOR，並於2002年起以正式會員身分出席本區區域會議與世界會議，與區域會員互動良好。詳細轉籍歷程整理如次：

- (1) 中國監察部雖數度試圖加入IOI，但因其不符合獨立行使職權、直接受理人民陳情等2要件，迄今仍未如願加入該組織。
- (2) 1996年4月，包括中國在內的6個國家在巴基斯坦首都伊斯蘭馬巴德另行計劃籌設成立亞洲區監察使協會（Asian Ombudsman Association, AOA）。由於AOA與IOI並無直接隸屬關係，IOI會員並不必然成為AOA會員，加上中國從中阻撓，我國雖幾度想要參與該年會，卻始終無法獲得主辦國的同意邀請。
- (3) IOI前理事長烏斯汀（Marten Oosting）及當時擔任秘書長的傑克比（Daniel Jacoby）等友人建議，自亞洲區轉而參與APOR地區，於是本院自1999年起即積極參加，與澳紐太地區各會員國建立密切友好



關係。

- (4) 1999年，本院以觀察員身分組團前往澳洲塔斯馬尼亞參加第17屆APOR年會，與區內監察使建立起良好情誼，為尋求該區監察使支持本院轉入會籍鋪路。
 - (5) 2001年7月18日，由時任之錢院長復致函傑克比秘書長正式提出申請，並副知該組織執行委員會成員（理事長、副理事長、財務長），以及APOR地區及亞洲區區域主席。根據IOI的組織章程規定，國際監察組織執行委員會受理會員轉換區域之申請，將聽取原屬區域及新區域會員的意見，以作為決定之參考。
 - (6) 2001年7月30日至8月3日澳洲布里斯本第19屆APOR地區監察使年會的區域會員大會中，將本院申請轉換國際監察組織所屬區域乙案列入討論議程。
 - (7) 本院轉換區域會籍案，於布里斯本年會順利獲得澳紐太地區會員大會決議同意，對IOI理事會議是否通過本案，具重要意義。經徵詢亞洲區會員意見未表反對後，2001年10月底於南韓首爾（當時仍稱漢城）召開之理事會議中，通過本院申請。
 - (8) 2002年本院以正式會員身分出席第20屆APOR年會。
2. 監察院近年與IOI重要成員互動情形
- (1) 2011年3月，監察院首度成功爭取到第26屆APOR

年會於臺灣舉辦，包括時任IOI理事長Beverly Wakem女士及時任秘書長Dr. Peter Kostelka在內的國內外貴賓及亞太地區駐華使節約200人共襄盛舉，並邀請馬英九總統開幕致詞，提升我國國際能見度，並實質維繫監察院與國內外監察人權團體之交流與情誼。

- (2) 2013年9月，Colin Neave以澳洲聯邦監察使身分來華參加會議，期間並特來本院拜會，並與國際事務小組趙前委員榮耀、馬前委員秀如、葛前委員永光、周前委員陽山、李前委員炳南進行座談。
- (3) 2014年4月，監察院趙前委員榮耀等人代表前往澳洲阿得雷德出席APOR區域會議，渠於會中獲推舉擔任APOR區域理事長並兼任IOI理事，惟趙前委員因任期將屆婉謝該職，但亦顯現IOI對於本院之友好及支持。此外，鑒於本院出席之3位委員均將卸職，時任IOI理事長之紐西蘭監察使公署首席監察使Beverley Wakem爵士，特於會議晚宴中，邀請所有賓客舉杯向本院三位委員致意，場面溫馨。
- (4) 2014年12月，本院張院長博雅赴澳洲進行監察交流訪問，與APOR區域理事長Colin Neave先生會面，雙方相談甚歡。該次訪問係監察院推展國際事務20年來，首次由院長率團出訪，成功提升國際參與層級，極具意義。
- (5) 2015年2月，包委員宗和率團前往維也納IOI秘書處拜會，獲IOI秘書長Günther Kräuter熱情接待，並主



動邀請本院訪團共進晚餐，氣氛良好。此外，包委員亦趁返途於曼谷轉機之際，特前往即將主辦IOI世界會議之泰國監察使公署禮貌性拜會，同樣獲熱情接待，深化雙邊交誼。

- (6) 2015年4月，IOI秘書長Günther Kräuter偕IOI秘書處處長Ulrike Grieshofer短暫來華訪問並拜會本院張院長博雅，雙方氣氛融洽。K秘書長後主動告知計劃2016年11月偕夫人再次來訪，友好態度可見一斑。
- (7) 2015年10月，IOI第一副理事長Diane Welborn伉儷接受本院邀請訪華，除拜會張院長博雅外，並於本院發表演說，暢談有關IOI近期各項政策及面臨的挑戰。此行成功促使雙方建立友好情誼，W女士亦表達再次來訪之意，對本院於IOI參與暨長遠發展有相當正面的助益。
- (8) 2016年3月，IOI亞洲區理事暨泰國監察長席腊察（Siracha Vongsarayankura）應本院邀請率團來華訪問，期間除拜會本院外，並前往我國考試院分別拜會考選部與銓敘部，盼能將我國經驗攜回參考。該公署即將於2016年11月主辦IOI世界會議，席腊察監察長也表達期盼於曼谷與本院張院長及委員再次見面。
- (9) 2016年5月15日至20日，IOI理事長John R. Walters應本院邀請，偕夫人來華訪問，並於本院發表演說，分享非洲監察制度，也允諾強化雙邊關係，更

形深化本院與IOI高層之交往。

二、澳紐監察協會簡介（ANZOA）

ANZOA係澳洲及紐西蘭兩國監察使交流相關經驗之重要平臺，每兩年召開一次會議。該組織以個人名義入會，成員性質均係非營利組織、國會監察使、或各特定產業爭端解決性質之辦公室，例如電信、金融、水電、保險等各種專門領域的監察辦公室。

ANZOA每年均選舉包含主席、秘書長、財務長等8名執行委員，Colin Neave現亦為該組織2015－2016年度執行委員之一。ANZOA現任主席為Judi Jones女士，渠係紐西蘭資深監察使，具法律學士、商業管理碩士學歷，專長於爭端解決。渠自2002年該國電力與瓦斯陳情委員會成立後，便擔任該委員會監察使長達14年，熟稔爭端解決工作。自2016年3月起，甫獲任命為澳洲通訊傳播產業監察使（Telecommunication Industry Ombudsman, TIO）。

ANZOA目前有20個會員組織，包括有澳洲、紐西蘭兩國之全國性與地方性（州級）會員，主要包括「產業監察使」及「國會監察使」兩類型機關，表列如下：



國家	會員組織名稱
Industry-based Ombudsmen-national level (產業監察使－全國性)	
Australia	Financial Ombudsman Service
	Telecommunications Industry Ombudsman
New Zealand	Banking Ombudsman Scheme
	Office of the Electricity and Gas Complaints Commissioner
	Insurance & Financial Services Ombudsman Scheme
Industry-based Ombudsmen-state level (產業監察使－地方性)	
Australia	Energy & Water Ombudsman NSW
	Energy & Water Ombudsman (Victoria)
	Energy & Water Ombudsman Queensland
	Energy & Water Ombudsman South Australia
	Energy Ombudsman Tasmania
	Energy & Water Ombudsman Western Australia
	Public Transport Ombudsman Victoria
Parliamentary Ombudsman- national level (國會監察使－全國性)	
Australia	Commonwealth Ombudsman
New Zealand	Office of the Ombudsman
Parliamentary Ombudsman- state level (國會監察使－地方性)	
Australia	Ombudsman for the Northern Territory
	Ombudsman New South Wales
	Ombudsman Tasmania
	Ombudsman South Australia
	Victorian Ombudsman
	Ombudsman Western Australia

參、本次會議紀要

一、會議緣起

為強化交往合作，國際監察組織（IOI）與澳紐監察協會（ANZOA）於2015年9月在納米比亞召開的IOI年度理事會期間，由IOI理事長John R. Walters與兼任ANZOA執行委員的APOR區域理事長Colin Neave簽署合作備忘錄，鼓勵雙方參加彼此會議，共同促進監察工作推動。

本次會議舉辦，主要即為落實合作備忘錄的內容，促進同屬澳紐區域內的兩組織會員，有更多互動機會，透過更緊密的合作，強化區域團結，並藉由互相學習，提升區內各國監察機關工作效能。

二、會議紀要

本次會議共分兩部分，包括APOR會員會議，及ANZOA研討會：

（一）APOR會員會議

1. 日期：2016年5月3日。
2. 地點：Oaks on Collins Hotel（即本團下榻飯店）。
3. 主題：「建立關係，面對全球挑戰」（Building Relationships, Meeting Global Challenges）。
4. 會議主席：

APOR區域理事長Colin Neave先生。渠為現任澳洲聯邦監察使，渠曾擔任該國金融監察服務首席監察



使、澳洲銀行產業監察使、聯邦司法部副秘書長、新南威爾斯州法律扶助委員會執行主任等職，在法律、消費者事務及政府行政事務方面，經驗資深。渠於2012年9月獲任命該國聯邦監察使，並於2014年3月接任APOR區域理事長迄今。

N君曾於2013年9月訪華並拜會監察院，並與國際事務小組委員座談。後於2014年8月第五屆監察委員上任後，來函恭賀張院長博雅榮任新職，與監察院相當友好。張院長隨後於同年12月前往澳洲聯邦監察使公署拜訪N君，係本院歷年來首位以院長身分赴海外進行國際監察交流，極具歷史意義。該次會面，雙方互動融洽、交談熱絡，賡續深化本院於APOR各項參與的友好基礎。

5. 與會人員：

- (1) IOI理事長John R.Walters（納米比亞監察使）。
- (2) APOR會員（共16個機關）：澳洲聯邦監察使、新南威爾斯監察使、北領地監察使、昆士蘭監察使、南澳洲監察使、塔斯馬尼亞監察使、維多利亞州監察使、香港申訴專員、庫克群島監察使、紐西蘭監察使、巴布亞紐幾內亞監察使、薩摩亞監察使、所羅門群島監察使、中華民國監察院、東加公共關係委員會、萬那杜監察使。
- (3) 太平洋島國監察聯盟（Pacific Ombudsman Alliance, POA）列席成員（共9個機關）：所羅門群島領導規範委員會、帛琉監察使公署、吐瓦魯監察使公

署、諾魯審計部、紐埃政府、麥克羅尼西亞聯邦審計總署、波納佩州審計辦公室、吉里巴斯公共服務局、馬紹爾群島共和國審計總署等。

6. 會議紀要：

本次會議由APOR區域理事長暨澳洲聯邦監察使 Colin Neave 擔任主席，並由渠所領導之澳洲聯邦監察使公署籌劃會議各項事宜。



維州州長 Linda Dessau 為 APOR 會議開幕致詞

主辦單位

首先邀請墨爾本所屬之維多利亞州州長 Linda Dessau 女士蒞臨開幕致詞。她表示，自己出身資深法官，深知公平與獨立的重要，所以儘管從未擔任監察工作，但瞭解這份工作的核心價值，也深知監察工作的成功與否取決是否能維持獨立並贏得民眾信任與信心。此外，她也表示很榮幸受邀為此次會議開場，從 IOI 的蓬勃發展，她深刻感受到國際監察社群強大的凝聚力。她也盼以地主身分歡迎與會者把握機會遊覽這個被經濟學人雜誌評定為全球宜居第一名的城市。

IOI 理事長 John Walters 先生也受邀出席此次會議，並向與會者分享 IOI 近期重要活動與發展。他表示，出席此次會議前不久，他甫參加於巴塞隆納舉辦的 IOI 研



討會，探討關於全球當前面臨的人權危機以及監察使在其中的角色。包括近年在歐洲地中海



IOI 理事長 John Walters 分享 IOI 近期發展

爆發的難民危機以及非洲人權情況，均是討論重點。他以難民議題舉例表示，一年多前爆發的難民危機，一年後成了人道危機及社會問題，甚至影響歐盟的政治穩定。因此，監察機關永遠應保持警覺，成為國家社會的早期預警機制，發揮角色影響力，避免危機擴大。

Walters理事長接著提到，許多非洲國家監察使因推動監察工作，面臨生命威脅，同樣需要國際社群提供集體力量支援。他認為，類似的國際會議都是各國會員尋找解決問題靈感的重要來源。透過建立彼此連結，能夠集中力量面對挑戰，因此他積極推動IOI與世界各地性質相近的區域組織合作，而他自身也積極參與各區域舉辦的活動與會議，藉以表達支持。此次會議的舉辦及主題的擬訂皆呼應這個重點，他也期盼更加瞭解澳紐區域成員提出的觀點與經驗。

接著由包括來自印尼、香港、澳洲、臺灣、韓國、庫克群島等7國與會代表，分別以此次會議主題「建立

關係，面對全球挑戰」為主軸，分享相關議題的自身觀點與經驗。

印尼首席監察使Amzulian Rifai教授提到該國監察使公署積極建立與媒體及人權機關的合作關係，強化監察工作效能。由於該公署依法僅具行政建議權，過去經常不受行政當局或國會重視。鑒此，該公署開始將相關建議訴諸媒體，透過新聞報導吸引大眾重視，贏得民眾支持，最終逐漸獲得總統與國會的重視。

香港申訴專員劉燕卿則分享香港經驗，表示推動監察工作，應與人民及政府建立良好關係。她強調，監察工作應與民眾建立緊密的信賴關係，要讓民眾放心對申訴專員公署傾訴想說的話。另一方面，她認為政府是一體，不是對立，所以公署亦應建立與行政部門之間的良性關係，不只要指出政府錯誤，也應支持並協助其改善問題。公署要透過媒體讓欲表達的訊息能夠傳播予大眾，所以包括召開記者會、舉辦座談會、甚至以拍攝電視劇的方式，讓民眾能理解並支持公署訴求，進而形成行政部門的壓力。

澳洲維多利亞州監察使Deborah Glass則分享該公署如何既維持自身獨立性外，同時維持與被監督機關之間的良性關係。她表示，公署維持職權與預算獨立的重要性無庸置疑，但保持與行政部門的良好互動關係，也有助監察工作的推動。她舉例表示，公署曾經著手調查一件有關警方涉嫌種族歧視的案子，在調查過程中，公署舉辦多次會議，瞭解警方對此案的意



見，深入探究問題成因，也將警方意見納入最後提出的調查報告，使報告建議的內容獲得警方接受，也比較願意配合改善，從而根本解決問題。

監察院則以「中華民國監察院人權保護之角色」(The Role of the Control Yuan Protecting Human Rights in Taiwan, Republic of China)，分享本院人權保障工作推動概況及相關案例。由張院長博雅先行開場，簡介我國獨特的五權憲政制度及監察權，接著由陳委員小紅賡續就本院職掌內容及近年人權工作推動情形進行詳細介紹，並以數則調查案例具體說明。會後，許多與會代表紛紛表示對本院身為憲政五權之一，擁有崇高位階與廣泛職權，印象深刻，也認同這項權力制度設計賦予監察機關更大影響力，相當值得參考。



監察院張院長及陳委員受邀於 APOR 會議發表演講，分享本院人權保護工作

除傳統監察工作外，本次會議也邀請金融與貿易方面的代表，分享產業實務界的爭端解決或陳情處理機制，包括澳洲外貿部負責自由貿易談判的特別談判員 Michael Mugliston 分享其參與澳洲與他國談判自由貿易

協定時所遭遇的爭端與解決實務；另一位則為韓國外國投資監察使Jeffrey Kim教授，分享該監察使公署如何協助解決外國在韓投資的各項障礙，提供相當實務的產業界經驗。

(二) ANZOA研討會

1. 日期：2016年5月4日至6日。
2. 地點：InterContinental Melbourne Hotel。
3. 主題：「澳洲及紐西蘭監察使：同一制度模型的多元實踐」（The Ombudsman in Australia and New Zealand: One Model; many Applications）。
4. 會議主席：ANZOA主席Judi Jones女士。
5. 與會人員：ANZOA會員、IOI會員、POA會員。
6. 會議紀要：

為期3天的會議，5月4日主要為ANZOA會員內部會議，非ANZOA會員僅參與當日上午由APOR區域主席暨ANZOA執委會理事Colin Neave舉辦的歡迎茶會，以及晚間ANZOA主辦的歡迎酒會，提供充分機會，讓APOR及ANZOA會員彼此認識交流。在上午的歡迎茶會中，Colin Neave在介紹與會貴賓時，將張院長博雅列為首位，顯見對監察院之重視。



ANZOA 理事 Colin Neave 於歡迎茶會上將張院長列為首要介紹的貴賓

當日晚間歡迎晚會上，張院長及陳委員特別向 ANZOA 主席 Judi Jones 女士致意，並恭賀渠甫就任澳洲電信監察使一職，雙方相談甚歡。



監察院張院長與陳委員於歡迎晚會中與 ANZOA 主席 Judi Jones 相談甚歡

5月5日研討會首日一開場，主辦單位先邀請澳洲原住民以傳統儀式歡迎與會者。接著由ANZOA主席Judi Jones開場致詞。她表示，紐澳國家有為數眾多的產業監察使，唯一的交集平臺就是每兩年開一次會的ANZOA，因此是區域內相當重要的盛事。

5日及6日約一天半的研討會議程，每個場次均邀請數名各國監察使與談。每場講題及內容相當多元，因為實際上各國監察制度差異甚大，各國監察權在實踐上有非常不同的面貌與程度。例如歐美及紐澳各國，均有國會監察使（parliamentary ombudsman）及產業監察使（industrial ombudsman）的區分，同時也有聯邦與地方層級的監察使辦公室，型態及職掌相當多樣。

國會
監察使職
掌稍微近
似本院，
即受理並
監督有關
針對行政
部門的陳
情；產業



監察院首次參與ANZOA會議，張院長與陳委員於議場內合影留念

監察使則分門別類，專一負責特定產業（如水業、電業、瓦斯、電信、金融等）內的陳情與爭端解決。ANZOA多數會員均屬此類，此次會議中的議題多數也與產業監察使相關，包括產業監察使與立法者的互動



關係、確實提供包括本院在內的許多監察機關新的經驗與視野。

其中與本院職權較為相關、最具啟發性的議題場次為6日上午「保護最弱勢者－監察使公署的角色變化」(Protecting the most vulnerable - the changing role of Ombudsman offices) 乙節，會中邀請3位來自國會監察使、金融產業監察使、消費者權利促進者等不同觀點分享如何落實保障弱勢族群的作為與想法。國會監察使的分享代表為澳洲維多利亞州監察使Deborah Glass女士。她提及，監察制度出現主因就是政府與人民之間的權力不對等所致，人民因此成為弱勢，也是人權應受保障的緣由。她表示，維州是澳洲所有州當中，唯一通過有人權憲章的一州，也是維州監察使公署據以推動人權保護工作的重要依據。

她表示，由於該公署預算有限，因此盡量選擇具立竿見影、影響深遠的案件，讓人民「有感」。會中她舉了自身3件調查案例，包括當地警察執法過當、獄中人權、原住民議題等例子，向與會者說明該公署對弱勢的保護作為。

Glass監察使也在會中播放一段該公署製作的簡介影片，透過簡明活潑的動畫製作，雖然長度僅約2分鐘，但清楚介紹該公署職權，令人印象深刻。不過，Glass監察使現場被問到該公署是否順應時代加強網路陳情服務時，她回答道，通常最弱勢者可能連網路都無法使用，因此公署除強化網路服務外，反而必須隨

時檢討陳情受理機制，以確保弱勢民眾能夠使用公署提供的服務。



監察院張院長及陳委員與維州監察使 Deborah Glass（左一）於席間熱烈交換意見

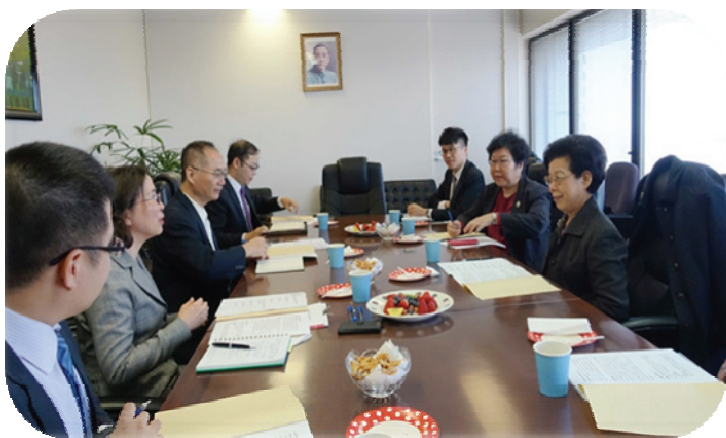


監察院張院長及陳委員於會議結束後致贈本院紀念品予 ANZOA 主席，表示感謝



肆、巡察駐墨爾本臺北經濟文化辦事處 暨會晤僑界

一、巡察駐墨爾本辦事處



本團巡察駐墨爾本辦事處，由翁處長瑛敏進行業務簡報

本團於5月2日前往駐墨爾本臺北經濟文化辦事處巡察，首先由翁處長瑛敏進行業務簡報，說明駐地工作推動、當地政情與僑情現況等。

翁處長首先代表駐澳代表李大使大維（按：渠業於5月20日返國接任外交部長）歡迎本團蒞訪墨爾本，表示李大使因履任新職在即，須於坎培拉處理離任事務，時程未便配合接待。翁處長表示，張院長係該駐處接待過層級最高之我國首長，亦受到澳洲政府高度重視，提供入出境禮遇通關，彰顯臺澳關係友好。

翁處長在簡報中表示，該處與州政府商貿廳、觀光廳、移民局等各項機構均保持密切聯繫，並持續鞏固與州議會友臺小組成

員之友好關係。另一方面，澳洲外貿部資料顯示，2014-2015年臺灣是澳洲第11大貿易夥伴、第8大出口市場；臺灣也是維多利亞州第13大貿易國，雙邊經貿關係緊密，也是駐處業務重點。此外，墨爾本曾獲經濟學人雜誌多次評為全球宜居城市第一名，市內墨爾本大學聲譽卓著，教育及文化氣息濃厚，因此駐處也極力推動文化教育合作，強化軟實力交往。也因澳洲近年係國內青年海外度假打工首選，駐處也積極偕同僑社辦理相關訊息宣導，建立急難救助聯繫網，確保國人在當地之生命財產安全。

張院長聽取簡報後，肯定駐處推動業務的努力，亦感謝渠等協助本團各項接待事宜。張院長表示，雖然駐處人力員額有限，但仍發揮團隊精神，使力量發揮加乘效果。陳委員亦就翁處長所做簡報，提出諸多問題，深入瞭解當地政情與僑情，以及雙邊經貿暨教育合作推動相關細節。

本團亦訪視駐處辦公環境，向駐館內所有員工一一致意。本團後亦於結束訪澳行程返國前夕，回謝宴請駐處同仁，席間亦藉機進一步瞭解派駐同仁心聲，亦表達本團對各項接待之感謝。

二、會晤僑界

本團此行亦在駐處安排下，把握會議空檔與當地僑界重要代表晤敘，包括劉僑務委員國強、陳僑務委員隆銓、吳僑務諮詢委員天佐、王僑務諮詢委員桂鶯等人，瞭解當地僑務推動狀況。張院長感謝僑界長期對國家及駐處的協助，成為外館最堅實的助力。此外，本團亦與一對旅居當地十餘年的僑胞夫婦前臺大教授薛亞聖博士及知名心理暨社會學者張瑞珊博士晤敘，兩位現均任教墨爾本大學，有深厚教學經歷，育才無數，對當地有傑出貢獻。



本團於返國前夕，特宴請駐處同仁，感謝各項協助，使訪行順利落幕

此外，本團亦分別前往我國企業於墨爾本之分公司辦公室訪視，並與3家企業代表交換意見，包括兆豐國際商業銀行墨爾本分行陳經理裕松、陽明（澳洲）海運有限公司柯董事總經理志輝、中華航空墨爾本分公司何總經理乃賢等人，進一步瞭解相關產業發展及我國在當地業務推展情形及挑戰。



本團與墨爾本僑領餐敘，瞭解僑情



本團致贈墨爾本資深僑民伉儷本院古蹟紀念郵摺，夫婦均任教於墨爾本大學

伍、此行成果總覽

本次由張院長博雅率陳委員小紅等人赴墨爾本出席APOR會議，成果豐碩，除賡續建立與國際監察使社群更為密切而友好之交流外，亦把握機會順途巡察我國駐墨爾本辦事處，張院長亦成為該處歷來接待過之我國最高層級官員；本團亦與我國當地僑領及產業人士進行深度交流。茲就相關成果分述如下：

一、國際監察交流成果：

1. 第五屆監察院長暨委員首次出席IOI會議

APOR會議自2012年起，每兩年召開一次。上一次會議於2014年4月於澳洲阿德雷得市召開，惟當時第5屆監察委員尚未就任。因此，本次會議係監察院第五屆院長暨委員首次出席IOI的相關會議，意義重大。

2. 張院長博雅成為首位出席IOI會議之監察院長，提高監察院參與IOI之層級

本次會議另一項重大意義在於張院長博雅係歷來首位親自出席IOI國際會議之監察院長，亦獲得APOR會議主席Colin Neave先生高度重視，於歡迎茶會開場致詞時，將張院長列為首位介紹的貴賓。張院長親自出席IOI會議，亦同樣彰顯監察院對IOI之重視，提升本院國際參與至新高度。

3. 首次參與澳紐監察協會（ANZOA）研討會議，拓展區域新交流

此次因IOI與ANZOA的新合作關係，促成監察院首度



參加ANZOA會議，成功拓展本院於澳紐太區域內之交往、結識更多區內重要監察人士，也更加瞭解產業監察使（industrial ombudsman）之工作內容及性質，使本院國際交往的對象更加廣泛。

4. 受邀於APOR會議發表演說，成功促進各國代表對我國監察制度之瞭解

監察院應主辦單位之邀，於APOR會議中以「中華民國監察院人權保護之角色」（The Role of the Control Yuan Protecting Human Rights in Taiwan, Republic of China）為題發表演說，分享我國監察工作經驗。

首先由張院長博雅開場簡介我國五權架構及監察制度，接著由陳委員小紅賡續就制度內涵及監察院組織架構進一步闡述，並分享本院人權保障之功能及案例，獲得與會人員頗多回響。許多與會代表均表示除對我國監察制度更加瞭解之外，亦對本院職權對行政部門深具制衡之功能感到印象深刻。

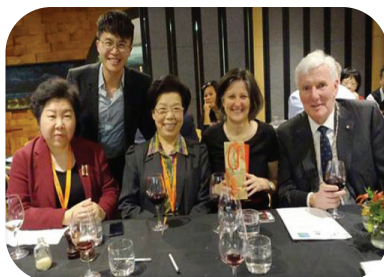
由於澳、紐等許多國家中，均設有所謂「產業監察使」（industrial ombudsman），分門別類負責各種陳情及爭議解決，與我國情況差異甚大。因此本院在會議期間均透過各種交流場合，積極向與會代表說明本院職權之特性，使其瞭解到本院與他國監察機關最重要的差異就是：層級相對最高、組織規模最大、職權最廣泛，令許多與會者印象深刻，是一次相當成功的國際宣傳。

5. 會見IOI及ANZOA重要領袖，奠定友好關係，賡續強化監察院國際參與之能量

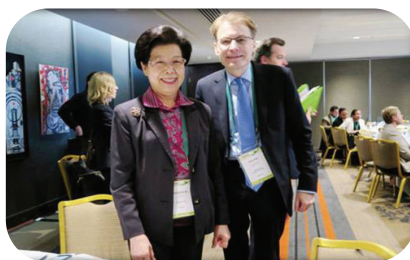
本團此次於會中有機會見到許多IOI及ANZOA的重要領袖及區內重要監察成員，包括IOI理事長John R. Walters先生、APOR主席兼IOI理事Colin Neave先生、ANZOA主席Judi Jones女士、IOI財務長暨西澳洲監察使Chris Field先生、IOI理事暨香港申訴專員劉燕卿（Connie Lau）女士、紐西蘭首席監察使Peter Boshier先生等人，且本院於會面時均特別準備百年古蹟紀念郵摺等紀念品致贈相關人士，令渠等相當驚喜，成功建立友好關係，奠定本院廣續參與IOI之基礎及能量。



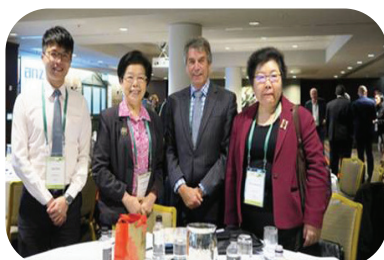
張院長與IOI理事長John Walters合影



APOR主席Colin Neave於晚宴期間主動與本團問候寒暄，本團亦致贈臺灣茶，氣氛熱絡



張院長與IOI財務長Chris Field合影



本團與紐西蘭首席監察使Peter Boshier寒暄合影



本團與庫克群島等多名南太平洋島國成員合影



本團與香港申訴專員劉燕卿女士於 ANZO 晚宴間寒暄合影，雙方相談甚歡

二、巡察暨僑務交流成果：

1. 監察院巡察駐墨爾本辦事處，係首位監察院長到訪該處

為極大化出訪效益，本團把握機會於會議舉辦之墨爾本停留期間，前往我國駐墨爾本臺北經濟文化辦事處巡察，聽取翁瑛敏處長簡報駐處業務推動情形及面臨之困難。翁處長亦表示，張院長係曾蒞臨該處之我國最高層級官員，具有重要意義；且張院長及陳委員抵離期間，均受到澳方之通關禮遇，彰顯臺澳關係之友好及對我方高級官員之重視。

2. 與當地僑領晤敘，瞭解僑情

本團經駐處安排下，與多名當地僑務委員、僑務諮詢委員等資深僑領晤敘，瞭解當地僑情及僑民生活。張院長及陳委員也特別感謝這些僑民除透過自身成功的經貿事業強化我國海外競爭力之外，歷來均大力支持中華民國並積極辦理或參與各項僑務活動，確實成為駐處重要夥伴，體現海外一家之同胞精神。

3. 與我國派駐當地企業代表深度交流，瞭解我國在當地相關

產業之發展

本團此行亦與我國三家重要企業派駐墨爾本之經理會面，包括兆豐銀行、中華航空及陽明海運，瞭解該三家企業及相關產業在澳洲的發展情況，並分別前往該些企業的墨爾本辦公室訪視，瞭解我國企業於海外第一線之業務推展現況與挑戰。

張院長及陳委員均表示，這些企業在海外愈成功，代表我國經貿實力愈強大，工作之重要性不言可喻；也期許企業派駐代表能持續支持我國在當地駐處推動的各項工作，成為我國經貿外交之重要成員。

第 8 節 第 11 屆國際監察組織世界會議

壹、前言

各國監察事務依各該國政府權力分配與制衡機制設計之不同，呈現不同之面貌，有設於立法權之下者，有設於行政權之下者，亦有獨立為政府權力之外者。因側重及關注事務重心之不同，對不同議題之回應、涉入程度，自亦有所差異，雖各國均著重獨立行使監察職權及強調直接受理人民陳情，惟國情不同，往往培育出不同的監察文化，透過彼此相仿但未盡相同的監察制度間的對話，恰可為各國監察制度的自省改善及未來的進步發展提供契機。

監察院自民國 83 年（即 1994 年）成為世界監察組織



(International Ombudsman Institute，以下簡稱IOI，IOI之架構梗概詳如後述)之正式會員以來，不斷藉由協力分擔IOI會務、主動參與IOI國際會議、分區會議等，汲取各會員國監察制度之長，作為發展我國監察事務之參考。與IOI組織與所屬各會員國，亦逐步建立穩固篤實之情誼，進而提升我國在國際上之能見度及在國際監察事務上之話語權，對於我國外交工作之推展，亦不無助益。

民國105年11月13日至11月19日，「第11屆國際監察組織世界會議（以下簡稱為本屆IOI世界會議）」假泰國曼谷舉辦（議程詳如附錄一），大會主題為「監察職權的變革」（Evolution of Ombudsmanship），本院甚為重視，積極組織會議代表團前往參加，由張院長博雅擔任團長，包委員宗和、陳委員小紅及江委員明蒼為團員，黃秘書聖雯為隨團秘書；並由國際事務小組汪執行秘書林玲協助國際事務小組黃秘書聖雯先行聯繫外交部、駐泰國臺北經濟文化辦事處及會議主辦單位，確實掌握本屆議程及相關行程細節，於行前召開2次會前會議並編製「監察院參加第11屆國際監察組織世界會議行程概覽」（如附錄二），供代表團成員閱覽。國際事務小組並先行將「105年11月15日IOI會員大會議程草案」英文版提供會議代表團成員參考（附錄三）。復因適逢主辦國泰國國王浦美蓬逝世，張院長博雅除先行前往泰國駐臺北貿易經濟辦事處留言弔唁外，監察院復正式發弔唁信函致泰國監察使公署首席監察使Viddahavat Rajatanun將軍表達哀悼同泣之意（弔唁信函如附錄四）。泰國國喪期間應服膺之相關禮儀細節，本院亦秉入鄉隨俗之原則，於行前確實掌握，在在突顯本院於參與國際會議之餘，戮力協助發展我國外交之用心。

與會期間，會議代表團除參加各議程之討論外，並由張院長博雅擔任引言人（院長引言稿如附錄五），由包委員宗和發表題目為「監察院有效保障人權之多元職能（Multiple Functions of the Control Yuan's office to Effectively Protect Human Rights）」之論文（論文如附錄六），闡述我國於民國98年（2009年）加入「公民與政治權利國際公約」及「經濟社會文化權利國際公約」（即「兩公約」）後，監察院就人權保障相關業務之因應調整。此外，會議代表團更專程前往駐泰國臺北經濟文化辦事處巡察，聽取簡報，且與僑界代表會晤聆聽建言，確實瞭解僑情。

簡言之，參與本屆IOI世界會議，乃為監察院自身職掌之發展、外交工作之協助提升、僑務工作之落實服務等監察院多元職能發展目標之實踐，意義不凡。

簡要整理本次參加「第11屆國際監察組織世界會議（11th World Conference of IOI）」相關資訊如下：

- 一、會議期間：民國105年11月14日至11月18日。
- 二、主辦國：泰國。
- 三、大會主題：監察職權的變革。
- 四、會議代表團成員：張院長博雅（團長）、包委員宗和、陳委員小紅、江委員明蒼、黃秘書聖雯（隨團秘書）。
- 五、發表演講主題：監察院有效保障人權之多元職能（張院長博雅引言，包委員宗和主講）。
- 六、巡察單位：駐泰國臺北經濟文化辦事處。
- 七、會晤僑領：李淑雲女士等14名。



貳、國際監察組織（IOI）組織梗概

一、創設

國際監察組織（International Ombudsman Institute, IOI）係一全球性國際非政府組織，會員以各國省級以上監察使機關為主體，成立於1978年，旨在促進各國監察機關互動與瞭解，促進全球監察制度發展。IOI總部原設於加拿大艾德蒙頓亞伯達大學（University of Alberta, Edmonton, Canada），由該校法學院提供國際監察組織秘書單位辦公場所、圖書以及行政資源。至2009年第9屆IOI世界會議時，經全體會員決議，秘書處總部遷移至奧地利國家監察使辦公室，由奧國監察使辦公室提供並支援所有行政資源，並由該辦公室監察使擔任秘書長。

二、會員分布

IOI的成立，成為全球各國監察機關之聯繫橋梁與溝通平臺，目前約有180個會員體。為顧及區域特性，轄下分為6大地理區域，分別為：非洲區（26個會員體）、亞洲區（21個會員體）、澳紐及太平洋區（17個會員體）、歐洲區（80個會員體）、加勒比海及拉丁美洲區（24個會員體）、北美區（14個會員體）等，各區定期舉行區域會議。

三、組織架構與運作

IOI由理事會（Board of Directors）代表全體會員掌理組織運作。理事會由各區域會員選出，執行委員會（Executive Committee）則掌理一般常務會務，為組織的核心，成員包括理

事長、第一副理事長、第二副理事長、財務長以及秘書長。6大區域各設有1位區域理事長，並依各區域會員數目，推選3至4位理事。

參、IOI世界會議簡介

IOI每4年定期舉行1次世界會議，並於該會議中召開全體會員大會（General Assembly）與研討會，為該組織最高權力會議；亦賦有加強會員連繫交流，以促進全球監察制度研究、發展之目的。IOI自成立迄今已舉辦11次世界會議，過往舉辦年度與地點分別為：1978加拿大艾德蒙頓、1980以色列耶路撒冷、1984瑞典斯德哥爾摩、1988澳洲坎培拉、1992奧地利維也納、1996阿根廷布宜諾斯艾利斯、2000南非德班、2004加拿大魁北克、2009瑞典斯德哥爾摩、2012紐西蘭威靈頓。本年（2016年）首度於亞洲地區泰國曼谷舉行。

肆、本屆IOI區域性會議晤談

於105年11月14日正式會員大會前召開IOI區域性會議晤談，監察院於所屬之澳紐太（APOR）區域晤談中簡要提出至本年（2016）度6月30日之重點工作摘要，包含受理陳情、調查、與糾正、彈劾之數量，展現績效成果，令在場同為APOR區域會員之同僚國如紐西蘭、庫克群島、巴布亞新幾內亞之監察使印象深刻。

除了區域內各會員簡要口頭報告工作紀要外，與監察院互動良好的APOR區域理事長Colin Neave同時在會晤中宣布即將辭



任，並提名香港申訴專員公署專員劉燕卿女士接任該職位擔任此區之理事長，同時提名紐西蘭監察使Peter Boshier法官出任區域理事。參與會員們皆無異議同意此次會談結論。



圖1. 包委員宗和於澳紐太區域會議晤談中提出監察院本年（2016）度迄6月30日之重點工作摘要

伍、第11屆國際監察組織世界會議 「會員大會」紀略

本屆IOI世界會議於105年11月15日會員大會召開前，先於11月13日召開IOI執委會／理事會之會前會，復於11月14日召開IOI理事會與分區理事會後，方於105年11月15日召開會員大會，大會相關時程及參與資格詳如下表：

時間	項目	參與者
0830-0900	報到	
0900-0930	開幕儀式	全體大會參加者
0930-1500	-秘書長報告 -選舉改革 -亞洲比較研究／IOI歷史 -IOI財務 -IOI策略計畫 -受威脅的監察使／曼谷宣言 -其他事項	限IOI會員
1530-1700	現任與新選任之委員會會議	限IOI理事會
1800-2200	晚間集會／晚餐	全體大會參加者

本日會員大會主要重點為「選舉改革」，次要重點分別為「IOI財務（IOI會員費新架構）」、「IOI策略計畫及受威脅的監察使」及「曼谷宣言」，分述如下（105年11月15日IOI會員大會議程草案英文版，詳見附錄三）：

一、IOI選舉改革

（一）關於電子投票部分

基於先前紐約會議中倡議改革電子投票一事，本屆IOI世界會議會員大會決議以「Survey Monkey」系統作為電子投票系統³²，使用於下列事項：

³² 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第1概述、第1.1點」。



1. 理事長、第一副理事長、第二副理事長及財務長之選舉。

按IOI執行委員會係由理事長、第一副理事長、第二副理事長、財務長及秘書長共同組成，由在相關選舉開始前完成繳交下次世界會議／大會前之年度會費者（即具投票適格Voting members in good standing）之理事會成員選舉之³³。

為確保具投票適格但無法參與會員大會會員之投票權，本屆IOI世界會議會員大會以78.5%的同意率決議採行電子投票方式，辦理理事長、第一副理事長、第二副理事長及財務長之選舉（秘書長因係IOI執行委員會之當然成員，故無電子投票之適用），緩解每四年一次之選舉皆須經過數輪投票方能產生結果之費時與不便³⁴。



圖 2. 張院長博雅於會員大會中投票，表達是否同意進行電子投票選舉 IOI 執委會成員

³³ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第1概述、第1.1點及第1.3點」。

³⁴ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第1概述、第1.3點及第1.6點」。

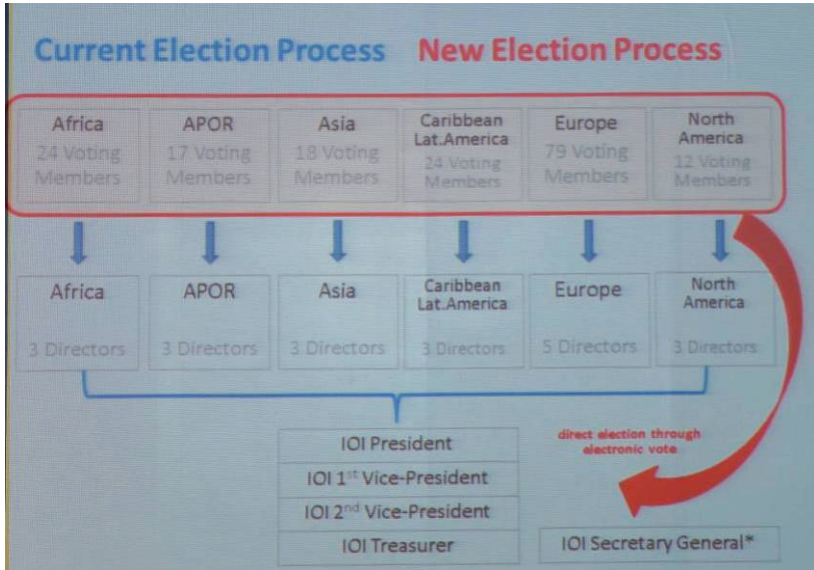


圖 3. 新的 IOI 執委會成員選舉制度

2. 區域理事長、區域理事之選舉。

是否使用電子投票，則由各區自由選擇，惟鼓勵採用³⁵；若選擇不使用電子投票之區域，須將其投票結果提供予理事會，並在秘書長指定之時間內，代表參與執行委員會之投票³⁶。

承前，執委會之組成將可反映更廣泛之會員意向。

(二) 關於執行委員會選舉

執行委員會共設4職，即理事長、第一副理事長、第二

³⁵ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第1概述、第1.1點及第1.5點」。

³⁶ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.1區域理事會選舉、第2.1.1點」。



副理事長、財務長；秘書長則為執行委員會當然成員³⁷。

為兼顧區域平衡及決策利益，同一區域內至多2人得擔任執委會成員，且理事長與第一副理事長不得來自同一區³⁸。

又，於各區選舉出區域理事時，即可舉行IOI執行委員會成員及區域理事長之選舉，惟因當選為執委會成員者，須辭任區域理事長一職，故宜先選舉出執委會成員³⁹。

執行委員會採候選人提名制度，惟僅IOI理事會成員得出任執行委員。由秘書長受理成員提名，每位候選人可被提名於不只一個職位，惟須由具投票適格之理事會成員提名，並由2位具投票適格之理事會成員附議後提出⁴⁰。

每位IOI理事會成員僅有單一選票（即採單記不讓渡制），投票期限為14日；如少於1/4理事會成員進行投票，則投票期間再延長14日⁴¹。

（執行委員會每一職位）由得票最高者當選，票數相同時，則再次投票以決定當選人⁴²。

³⁷ 見前揭註，註33，及105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.2執行委員會成員選舉、第2.2.1點」。

³⁸ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第1概述、第1.7點」。

³⁹ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.1區域理事會選舉、第2.1.6點」。

⁴⁰ 105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.2執行委員會成員選舉、第2.2.1點」。

⁴¹ 105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.2執行委員會成員選舉、第2.2.2點」。

⁴² 105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.2執行委員會成員選舉、第2.2.2點」。

執委會理事長選舉後即選舉副理事長，並於排除當選為理事長之人選後，製作（副理事長）候選人名單。若當選為理事長者亦獲提名參選副理事長，則與該理事長同區域之候選人僅得被提名參選「第二副理事長」。承此，選舉後得票數最高者當選為「第一副理事長」（需與理事長分隸不同區域），次高者當選為「第二副理事長」⁴³。

財務長之選舉方式同前所述⁴⁴。

如執委會理事長於兩次選舉之間出缺，則由第一副理事長遞補之，並由第二副理事長遞補第一副理事長職位⁴⁵。

執行委員會理事長以外之其餘職位如於兩次選舉之間出缺，則以電子投票方式補選之。此時，如僅有一位候選人，則得以簡便方式（即以詢問理事會成員是／否同意該候選人出任之方式），使該候選人任職。又，若該缺任產生於距下次選舉前一年內，可從缺該職或以共同商議方式暫代⁴⁶。

此外，各區域章程中，亦應制定遞補「區域理事長或理事」空缺之方式⁴⁷。

⁴³ 105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.2執行委員會成員選舉、第2.2.3點」。

⁴⁴ 105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.2執行委員會成員選舉、第2.2.4點」。

⁴⁵ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.4臨時空缺、第2.4.1點」。

⁴⁶ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.4臨時空缺、第2.4.2點」。

⁴⁷ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.4臨時空缺、第2.4.2點」。



(三) 關於區域理事會選舉

「區域理事長」採書面候選人提名制度，候選人須為具投票適格之成員，須由一位具投票適格之成員提名，並由二位具投票適格之成員附議後，以專門之候選人提名表格提名，受理提名期間則為28日⁴⁸。

提名候選人需簡述候選人職涯成就，與其當選後之願景，字數以250字為限。每位候選人並應提供電子郵件信箱，以供投票之用⁴⁹。

有關區域理事之投票，每一選舉人擁有與應選名額相同之選舉權，即選舉方式採「累積投票制」，候選人依得票數多寡依序當選。會員將對一位或多位候選人進行投票，視其區域理事之席次數量決定票數（舉例來說，若該區有三個理事席次，則會員可投三票）。投票期間為開始投票日起算至第14日止⁵⁰。

於區域理事會之席次較IOI理事會席次多時，得票數在前之區域理事，得依其意願，同時依序當選為「IOI理事會」成員，如不具意願，則由得票數在後者依序遞補⁵¹。

又，於各區選出區域理事時，即可舉行IOI執委會成

⁴⁸ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.1區域理事會選舉、第2.1.1點」。

⁴⁹ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.1區域理事會選舉、第2.1.2點」。

⁵⁰ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.1區域理事會選舉、第2.1.3及第2.1.4點」。

⁵¹ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.1區域理事會選舉、第2.1.5點」。

員及區域理事長之選舉，惟因當選為執委會成員者，須辭任區域理事長一職，故宜先選出執委會成員⁵²。

承前述，因當選為執行委員會成員需同時辭任區域理事長，該區域理事長之懸缺，亦得採電子投票方式辦理。又此時亦採候選人提名制度，提名候選人需提簡述候選人職涯成就，與其當選後之願景，字數以250字為限。再者，候選人須非執行委員會成員，須由一位具投票適格之成員提名，並由二位具投票適格之成員附議後提出，受理提名期間則為14日⁵³。此時每位具投票適格之理事會成員僅有單一選票（即採單記不讓渡制），投票期限為14日；如僅有一位候選人，則得以簡便方式（即以詢問理事會成員是／否同意該候選人出任之方式），使該候選人任職⁵⁴。

(四) 關於選舉委員會

在每次會員大會之最後一次會議前，IOI理事會應指派選舉委員會，監督選舉。選舉委員會共設6員，宜由無參選資格之前執委會成員任之，並由IOI秘書長擔任主席。選舉委員會之成員亦不得擔任任何職務。各成員應監督其區域內之選舉過程，並於選舉後向選舉委員會回報⁵⁵。

以上選舉制度之變更，待新任IOI執行委員會新修正「新版IOI組織章程」後，國際事務小組將賡續追蹤，並

⁵² 見前揭註，註38。

⁵³ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.3區域理事長選舉、第2.3.1點」。

⁵⁴ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第2選舉過程、第2.3區域理事長選舉、第2.3.2點」。

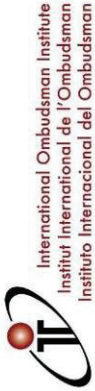
⁵⁵ 見105年11月15日IOI會員大會議程草案，「第1概述、第1.9點及第1.10點」。



確認內容是否一致。而105年11月15日IOI會員大會議程草案所附「IOI組織章程之修訂電子投票之實施與執委會成員選舉之普選（見附錄三）」，內容是否與新任IOI執行委員會新修正「新版IOI組織章程」一致，國際事務小組亦將持續追蹤瞭解。

(五) 本次世界會議有關理事會之選舉結果

新選任之理事會成員如下，自2016年11月20日上任。



IOI President Mr Peter TYNDALL (Ireland)
IOI First Vice-President Ms Diane WELBORN (USA)
IOI Second Vice-President Mr Chris FIELD (Australia)
IOI Treasurer Mr Viddhavat RAJATANUN (Thailand)
IOI Secretary General Mr Günther KRÄUTER (Austria)

AFRICA	ASIA	AUSTRALASIA & PACIFIC	CARIBBEAN & LATIN AMERICA	EUROPE *	NORTH AMERICA
Ms Caroline SOKONI (Zambia)	Mr Asad Ashraf MALIK (Pakistan)	Ms Connie LAU (China/Hong Kong)	Ms Niida ARDUIN (Sint Maarten)	Mr Rafael RIBÓ (Spain/Catalonia)	Mr Paul DUBÉ (Canada)
Ms Martha CHIZUMA MWANGONDE (Malawi)	Mr Viddhavat RAJATANUN (Thailand)	Mr Chris FIELD (Australia)	Ms Analia COLOMBO (Argentina)	Mr Nick BENNETT (UK / Wales)	Mr Peter HOURIHAN (Canada)
Mr N'Golo COULIBALY (Ivory Coast)	Mr Yung-hoon SUNG (Korea)	Mr Colin NEAVE (Australia)	Mr Luis Raúl GONZÁLEZ PÉREZ (Mexico)	Ms Catherine DE BRUCKER (Belgium)	Ms Diane WELBORN (USA)
Regional Presidents (RPs)					
Regional Directors					
Ms Lucia FRANCHINI (Italy)					
Mr Peter TYNDALL (Ireland)					



二、IOI財務（IOI會員費新架構）

本屆IOI世界會議決議IOI理事會所制定之會員費收費架構，以能公平反映會員之預算能力⁵⁶為原則，會員分級簡表如下：

等 級	105-106年會費
級別一：104-105年預算超過600萬國際元之會員	1,500歐元
級別二：104-105年預算介於150-600萬國際元之會員	750歐元
級別三：104-105年預算低於150萬國際元之會員	375歐元

國際元：在特定時間與美元有相同購買力的假設通貨單位。

世界銀行公布之轉換工具：<http://data.worldbank.org/indicator/PA.NUS.PPP>

會員僅需在上開會費新制架構之第一年選擇級別，日後若因預算變更因素，可申請移級；未選擇級別者，則自動列為「級別二」。

建議每4年調整會費費率，以反映通貨膨脹。

會費新制下，仍有IOI章程第13條第8款「申請部分或全部免除會費條款」之適用。

又，我國於會費新制下，現為「級別二」之會員。

⁵⁶ 計算公式如105年11月15日IOI會員大會議程草案所附「貳、有關會員費新架構之建議文件，附件一（見附錄三）」。

三、IOI策略計畫及受威脅的監察使⁵⁷

本屆IOI世界會議決議IOI於105年至109年之策略計畫（詳下述），IOI理事會及執行委員會肩負密切關注時局發展，務實推動及執行此等策略計畫之責任與義務。

願景：

1. 強化監察使之概念。
2. 鼓勵創設監察組織或機構。
3. 舉辦相關會議或訓練課程，有利資訊共享或交換。
4. 贊助與監察使相關之區域研究計畫。
5. 支持面臨威脅或挑戰之監察使。
6. 加強與重要且關鍵之國際監察組織或利害關係人（團體）等之互動。
7. 從更包容與多元的角度，深入解決及探討與全球性之監察使相關議題。

策略目標：

1. 擴大IOI成員組成，加強與相關區域組織或專業監察使簽署MOU合作計畫。
2. 透過與重要國際監察或人權相關組織之對話與合作，以幫助並支持受威脅的監察使。
3. 積極辦理監察使相關訓練課程，以達資訊共享與交換。
4. 強化傳播、出版及學術論文之重要性，以提升監察使在國際組織之角色與地位。

⁵⁷ 詳見105年11月15日IOI會員大會議程草案所附「參、IOI策略計畫及受威脅的監察使」（見附錄三）。



5. 維持健全的財務狀況，策略性累積IOI資金，以提供會員最佳之服務與協助。
6. 迎接監察使所面臨之各項新的挑戰（例如：監察使專業化及私有化問題、監察使面臨之威脅與挑戰）。

本屆IOI世界會議中並提出「波蘭監察使公署於行使監察職權遭受掣肘案」之調查報告，說明原波蘭監察使公署得向憲法法庭提案，惟近年來波蘭政府逐步立法取消獨立行使職權機關（包括波蘭監察使公署）之免責權利，並刪減預算，進而使波蘭監察使公署於行使職權時，面臨許多新的威脅及挑戰，凸顯波蘭政府對監察使、憲法、相關國際慣例及民主法治之不重視。會中並做出如下結論：

1. 波蘭監察使公署是符合國際法與國際慣例，並致力於保障人民權益、為改善與提升政府行政效能而努力的監察使組織。
2. 波蘭監察使公署的職權行使，不應受到立法、行政甚或是政治等外力的介入與干擾。
3. 當代監察使職權行使應是多元且議題廣泛的，削減監察職權是民主倒退的表現。
4. 波蘭的司法風波應儘速落幕，俾使監察使公署履行憲法所賦予之任務與職責。
5. IOI強烈呼籲，請波蘭政府恪守相關國際規範行事；IOI也將提供波蘭監察使公署所有必要之協助。
6. IOI將提交此份調查報告予波蘭有關當局，以及上述國際相關監察或人權組織。

四、曼谷宣言⁵⁸

本屆IOI世界會議並做出曼谷宣言，摘略如下：

重申起源於瑞典斯堪地那維亞的監察初衷，包括監察使保障人權的精神、確保良好治理的核心原則、致力貢獻於透明化、民主化、且能及時且通盤的行使調查，不受威脅影響也盡力給予同僚支持。

吾等需牢記在心，以泰國的現今情況，IOI強烈地

- 譴責**任何對人權的危害攻擊，並表達對泰國人民與監察使的支持，無論是現任監察使與公署本身。
- 呼籲**泰國政府確保不會發生任何人權危害，且避免限制言論、集會及傳播自由。
- 驅策**泰國政府即刻透過舉行自由公平的選舉，恢復泰國民主。

陸、本屆IOI世界會議演講摘要（擇要摘錄）

本屆IOI世界會議於105年11月16日開幕式舉行後，即以「監察職權的變革」為題進行大會演說，亞洲地區之監察制度，較側重於防貪堵弊，泰國代表及香港代表分別於會議中各自介紹其監察制度之歷史進程。其中，「泰國監察使公署（Office of the Ombudsman）」源於「宮門前繫鈴陳情制度」，百姓於王宮門外繫鈴，泰皇聽聞即現身聆聽冤屈，後因百姓陳情案日益增多，泰皇無力負荷，方設專職監察使代行，於1974年首次於憲法中明文

⁵⁸ 詳見105年11月15日IOI會員大會議程草案所附「參、IOI策略計畫及受威脅的監察使」（見附錄三）。



設置「國會監察使」，後因軍事政變更迭，於2007年頒布現行憲法，明文規定「國會監察使」為獨立機構，負責監督行政及司法機關，並定期向國會提出建言。渠主要職責在確保法治及善治原則，並保障泰國憲法所賦予個人之權利與自由。而「香港申訴專員公署（Office of the Ombudsman, Hong Kong）」則設置於1989年，前身為港英政府行政事務申訴專員公署，回歸中國後，於2001年設立專法確立申訴專員公署為直接向香港政府行政長官負責之法定機構，獨立於政府之外，專責監察政府運作，負責處理及解決因政府部門及公營運機構行政失當所引起之不滿和問題。各國監察使發展淵源有所不同，饒富趣味。

柒、本屆IOI世界會議分組研討之一（簡述本院所發表「監察院有效保障人權之多元職能」）

本屆IOI世界會議分組研討會中特由張院長博雅為引言人，並由監察院包委員宗和發表題目為「監察院有效保障人權之多元職能」專題演講，精簡扼要地闡述我國監察院發展多元職能政策，並引若干監察案例作為佐證，內容略述如下：

一、人權保障之趨勢浪潮

近年人權保障已蔚為國際性之議題，各國紛紛制定與人權保障相關之法案，並建置人權保障及推動之專責組織。鑒於1993年聯合國起草《巴黎原則》，鼓勵各國建立具備6大特色即：(1)於法律或憲法上具備獨立地位、(2)由多元成員組成、(3)具有自主性、(4)具足夠之調查權、(5)具足夠之資源及(6)與國際接軌等特

色之人權組織，國內遂有倡議應設置「國際人權委員會」以服膺《巴黎原則》者，監察院就此一意見亦進行討論，蓋監察院於國內人權保障議題上，扮演十分吃重之角色，此部分將略述如後。

二、監察院之傳統角色與功能

我國監察院源自秦、漢代之巡迴御史制度，巡迴御史官代天子巡狩，查探民情並接受百姓陳情，若干角色功能於中華民國建國後，為監察院所承繼。

民國建立後，監察權為憲法的五權之一，與立法、行政、司法、考試權並立，相互分權而制衡，機關位階為「院」（按我國中央政府組織結構，「院」級為最高層級），監察院具有預防政府組織悖離法律，並具有促使政府施行善治服膺法治（rule of law）之職責。

我國監察院採委員會制，包含監察院正、副院長，監察委員共計29人，任期均為6年，由總統提名，立法院同意任命之，因而具有間接之民意基礎，各監委皆獨立行使職權。

又，監察院人員編制約450員，協助各監委獨立行使職權，為堅強厚實之支援及後盾。

監察院主要職責如下：

1. 調查行政不彰
2. 彈劾違法失職之公僕
3. 糾舉無能懈怠之政府官員
4. 糾正無效之行政措施
5. 對效率不彰之政府機關提出建言
6. 受理公職人員財產申報



7. 處理利益衝突迴避
8. 受理政治獻金申報
9. 監督國家考試流程
10. 政府及其所屬財務之審計

三、監察院之多元職能

自民國89年（2000年）起，監察院設置「人權保障委員會」，功能包含：調查並揭露人權遭迫害之情形、建議編列與人權相關之預算案、監督各級政府是否履踐國際人權規範、協調國內外人權團體、舉辦各類人權事務之研討會及出版專題／系列性人權調查報告。

與其他國之監察機關相同，監察院對於我國各級政府之失職事項進行調查，監察院接獲百姓陳情案件數，每年約為15,000件，部分案件經謹慎評估及分析後，由監察委員進行調查。監察委員亦得於調查政府缺失或病徵後，主動於媒體上揭露調查結果。

又，監察院於104年（2015年）完成210件調查報告，其中，114件與人權議題相關，占比為54.3%。下表為此類人權相關案件之類型：

案件性質	調查完成	
	2015年 (1月至12月)	
	案件數	百分比(%)
總數	210	100.0
非關人權之調查案	96	45.7
人權調查案	114	54.3
1.自由權	4	1.9
2.平等權	3	1.4
3.生存權及健康權	20	9.5
4.工作權	10	4.8
5.財產權	27	12.9
6.參政權	1	0.5
7.司法正義	14	6.6
8.文化權	4	1.9
9.教育權	6	2.9
10.環境權	12	5.7
11.社會保障	6	2.9
12.其他人權	7	3.3

資料來源：監察院。

四、人權事實上保護者：一個獨特的功能

多數人權受迫害案件與政府相關，且多數調查文件直指政府失職或施政錯誤。於機關首長使用行政權力不當時，即可能侵害



人權，渠可能直接侵害人權，亦可能對人權濫用之案件無動於衷。一般稱為「第三代人權（third generation of human rights）或集體權（collective rights）」者，包含經濟、社會文化，如同其他已發展的基本權，此類權利亦需政府之保護及積極介入。因此，藉由監督政府此類保護及積極介入第三代人權之行為，監察院從中得發揮保護個人基本權及促成集體權發展之功能。

監察權為源自傳統中國的既有系統，被賦予成就特殊任務的使命：彈劾任何嚴重違反律法的公務員，儘管監察院不像其他監察組織一樣，會以協商、調解或談判方式尋求爭議之解決。

五、案例研討：舉出監察院如何行使彈劾職權兩案例，以有效提升人權保障

擇案1：少年輔育院虐待案（案件編號1040830925）

擇案2：國軍下士洪仲丘的死亡揭露國軍對人權的侵害（案件編號1030830891）

六、結論

全球皆熱衷關注發展中的保障人權議題，特別是公部門被高度期待需倡議並保障人權。此議題需要跨部會的一致努力與妥善處理。儘管各國有不同的歷史、政治、法制系統，與因不同名稱或組織架構的國家人權機構產生對人權保障不同的優先順序，監察機關都在其中扮演推動人權保障非常重要的角色。藉由致力於獨立且公正的處理人民陳情，監察機關可不改初衷的發揮監察角色本質，有效地保障人權。

上開演講使與會各國得以明瞭我國監察院職務發展現況及展

望，並紛紛表達高度讚賞之意，對我國監察權行使及監察外交事務之推動，有相當大的幫助。



圖 4. 張院長博雅與包委員宗和於會中發表引言與演講

捌、本屆IOI世界會議分組研討之二【各國監察使就大會主題「監察職權的變革」(Evolution of Ombudsmanship) 所提出之觀點與意見】

本屆IOI世界會議，與會之各國監察使就大會主題「監察職權的變革」(Evolution of Ombudsmanship) 進行廣泛而深入的討論與意見交流，綜合整理各國監察使意見如下：

1. 制衡 (check and balance)

為確保監察權之獨立行使，須具備足夠之權能以制衡行政權、立法權甚至司法權，監察權宜定位為憲法上之獨立一權（如我國）。



就此議題，非洲監察研究中心主任Arlene Brock亦提出「監察使與人權的合流」一文加以分析，指出傳統分立已不可行之結論。

2. 接受陳情 (collect people complaints)

監督施政、促進善政為監察權之目的所繫，對於政府施政所及之對象百姓，監察權自應直接接觸、聆聽民意。無法與人民同在之監察權，不啻為政府之樣板及橡皮圖章。

如何便利陳情管道，使人民以更簡易之方式接近使用監察機構為本屆IOI世界會議分組研討會熱門議題之一，如亞洲區理事長／巴基斯坦監察使 Salman Faruqi、塞爾維亞監察使Vladana Jovic均發表「與當地公共圖書館合作，提供公民接近監察機構的簡易電子化通路」之演講；比利時撫恤金監察使Jean Marie Hannesse則提出「新的後電子化社會，新的比利時撫恤金監察使」一文供做討論，其他與會者如賴索托監察使Leshele Able Thoahlane等亦紛紛發表意見，討論熱烈踴躍。

3. 維護憲法

政府各機關具有忠誠執行憲法之義務，蓋憲法為人民意志最高共識之展現，作為保護人權、聆聽民意之監察權，自當竭力維護憲法文本所展現之精神與所捍衛之價值。

4. 促進政治改革

政治改革除由民意機關（如國會）發動外，於政府

行政及司法體制內，亦可自發性地進行改革，而監察權對於同為政府憲政體制下之行政權和司法權，得以各種方式監督其行政責任，提供建議以促請改革。

5. 公正公平之監察

監察權之自我評量亦為達成公正監察不可或缺之環節，就此議題，本屆IOI世界會議分組討論中，加拿大Hydro One監察使Fiona Crean提出「以多倫多監察使職權研究，發展監察使工作的影響評估概念」、非洲監察使研究機構主任Arlene Brock提出「非洲監察使法制系統的比較分析，監察使概念的適應性範例」，及伊朗調查組織總會會長H.E. Justice Naser Seraj提出「監察使工作的評量與演進」一文對此議題進行爬梳，值得借鏡參考。

6. 反貪腐

貪腐於歷朝歷代均為施政之大敵，亦為百姓對政府失去信賴之肇因。伴隨貪腐的往往為失能、不公平，甚至剝削百姓，為政府體制中之毒瘤。

對於反貪腐議題，本屆IOI世界會議分組討論中，國際反貪腐學會Marin Kreutner特別發表「監察使與反貪職能」一文進行闡述。

7. 獨立公正之國家機構

監察權必須保持獨立性並摒除任何掣肘，其公正性方能期待。而IOI國際監察組織存在的功能之一，即為透過國際組織之呼籲、相互支援，使任何國家內監察權行使遭受阻礙之情形，能有所改善。



此次IOI世界會議分組討論亦制定「危機年代下受威脅之監察使」之題綱由與會各國代表進行討論，IOI理事長／納米比亞監察使John Walters發表「在危機時代IOI支持同僚的政策與角色－近期的成果」一文、荷屬聖馬丁島監察使Nilda Arduin提出「受威脅監察使－加勒比海的情形」與會員分享、百慕達監察使Victoria Pearman則撰寫「受威脅的監察使－回應不當與錯置的政府官員批評」，而波蘭人權專員Adam Bodnar則強調IOI支持的影響而提出「IOI波蘭真相調查任務－IOI支持的影響」進行報告。

8. 人權保障

人權保障為監察權之核心目的之一，亦為IOI會議中歷來討論之重心所在。本屆會議中，各會員先後提出專論互相交流，如北愛爾蘭公共服務監察使Marie Anderson撰寫「以人權為導向的監察使處理陳情工作」、加拿大亞伯達大學法律學院Linda Reif教授撰寫「人權監察機構－益處挑戰與限制」、墨西哥國家人權委員會執行秘書長Mtra. Consuelo Olvera Treviño提出「監察機構與新的國際行事規範：以人權觀點的永續發展目標」一文及國家聯盟機構世界聯盟特使Florence Simbiri-Jaoko等，均紛紛就「以人權為導向之監察使工作」議題參與討論，巴布亞新幾內亞首席監察使Michael Dick更分享了巴布亞新幾內亞之自身經驗，與會者均獲益甚多。

值得一提的是，11月17日會議後，禁止酷刑協會

(APT)特別邀請所有具有國家防治機制(NPM)職能之監察使機構參與午間會議，就監控防治領域交換經驗與想法，該會Jeehan Mahmood先生並於當日下午分組討論中發表「以監察使作為國家防治機制」一文，使人權保障議題更加完備。

9. 促成善治 (good governance)

政府職能擴張為各國皆難避免之狀況，監察權應如何因應此等擴張，而使監察之目的「促成善治」持續達成，實值得討論，因此本屆IOI世界會議特別設定「多樣職能的挑戰」專題，使各會員進行分享交流，克羅埃西亞副監察使Lidija Lukina Kezić提出「克羅埃西亞的多樣職能監察使工作與國家人權委員會」一文加以爬梳、肯亞監察使Otiende Amollo、泰國前首席監察使Siracha Vongsarayankura均紛紛闡述己見，阿根廷聖菲省監察員Raül Lamberto並就「兒童保護監察使」之議題進行專論分享；京都大學法學院Mahito Shindo亦就環境領域提出「環境領域監察使的角色與功能」一文詳加論述。

10. 強化藉由媒體媒介與民眾互動之功能

接受陳情為監察工作之根本，為使民眾知悉自身權利，並使監察工作有機會關注百姓生活各個環節，以實際掌握政府施政對百姓之良莠影響，主動監察應予強調，故除定時巡迴監察外，藉由媒體工作，適時向人民呈現監察成效亦為良善之方式，監察陳情之管道越為人民所知，監察成效則越為顯著。



本屆IOI世界會議11月18日分組討論即集中在此議題，挪威國會監察使Aage Thor Falkanger 發表「監察組織使用公關媒體之策略與經驗」、奧地利監察使Günther Kräuter提出「奧地利監察使的每週電視秀」、義大利托斯卡納監察使Lucia Franchini發表「社交網路與資訊科技的重要性」、立陶宛監察署 Vytautas Valentinavicius提出「運用媒體宣傳監察使的人權保障職務」、泰國監察使公署秘書長Raksagecha Chaechai發表「透過大眾媒體的主動監察途徑」及印尼監察使Amzulian Rifai教授發表「媒體策略與印尼監察機構的經驗」等6篇專論進行分析，討論十分熱烈，適時透過與具備「第四權」特色之媒體合作，監察權所能觸及之範圍將更為廣闊，所能發揮之影響力亦將更為深遠。

11. 提升問題處理反應及縮短解決問題時程

但凡組織皆有組織龐大後反應速度降低之困境，監察權自不例外，改善方式或可參考行政革新案例，例如電子化之公文系統之推動、簡便核章之科層流程、設置單一窗口受理案件或加強單位間協同解決問題之能力等。

本屆IOI世界會議分組討論中，韓國反貪腐與人權委員會Keun-Ho Shin則提出建構「E化人民系統：一應俱全的與民溝通系統」之觀點頗值借鏡參考，以電子化（E化）之方式整合監察系統，打造受理案件、分案、責成、進度查詢、與後臺資料庫連結查詢，日後

甚至與其他行政部會之電子化系統進行水平連結，凡此在監察案件之處理上必能大幅縮短處理時程，整體性及全面性亦能大幅提升，但必須特別指出的是，網際網路影響力乃無遠弗屆，監察系統電子化之後，對於個人資料保護及資訊安全維護之要求，必須提升至最高層級，方能避免享用電子化便利性之際，卻因疏忽而損害人民之權益。

12.強化與非政府組織（NGO）之合作

監察權因職司「監察」，故本質上具備開放性格，並對問題之處理，呈現彈性及適應性，因此能夠適時扮演非政府組織與政府之間溝通的橋梁，亦能藉由本身監察職權之發揮，促使政府對於非政府組織給予協助或共同解決新時代衍生之新型問題（例如全球性環境問題之區域分工、網際網路不當使用或阻止病毒傳播、導正媒體亂象等），而相較於政府機關受制於對各自職權法制上「依法行政」之要求及束縛，行政單位對前開問題之反應較慢，甚至無法可管、緩不濟急。監察權此時恰可扮演溝通整合意見，並給予行政單位建議之角色，亦能促成善治之實現。

針對「與公民社會合作」此一議題，奧地利監察使理事會Gertrude Brinek博士、烏克蘭國會辦公室人權專會Mykhailo Chaplyga分別於會議中分享奧地利及烏克蘭之經驗，科索沃監察使Hilmi Jashari、泰國發展研究機構TDRI研究主任Duenden Nikomborirak、IOI第一副理事長／美國俄亥俄州道頓－蒙哥馬利縣監察使Diane



Welborn等，亦紛紛闡述己見、參與討論。

13.建置公開、透明、標準化（SOP）之陳情管道

標準化，乃摒除人為因素干擾監察權行使之不二法門，也只有在標準化之要求下，陳情案件處理之速度方能有所提升；透明及公開化，乃贏得人民信賴之關鍵因素，陳情案件自受理至結案，每個環節均隨時得供人民檢視，人民對監察權之信賴自然會有所提升。進而，人民方願意放心地說出更多對政府施政的不滿或提供施政建言，促成政府善治目標之實現。陳情與監察，一體共生環環相扣，監察之道，求百姓放心陳情而已。

本屆IOI世界會議分組研討中，對於陳情管道之暢通、標準化及便利性之建置，均有著墨，例如愛爾蘭監察使辦公室主任Jacqui McCrum即提出「建構讓公共服務提供者使用之新專案管理系統計畫及受理陳情管道」之構想；韓國反貪腐與人權委員會Keun-Ho Shin則提出建構「E化人民系統：一應俱全的與民溝通系統」等，均值得我國監察制度日後革新精進之參考。

14.調查官之教育訓練與養成

對於前述新時代所衍生之新型問題，監察權自應與時俱進，因此監察調查官之養成，需具備廣泛之知識背景，方能確實查核施政有何缺失，因此，監察調查官之訓練，面向需廣泛、內容須具深度，對問題之發現，須具備敏銳度，並且對於監察工作須保持熱忱與堅持。亦即，調查官不應僅以考試制度加以育成，辦

理案件經驗之累積，方為調查官養成之核心。

如何避免斷層或青黃不接？如何避免故步自封、辦案技巧落後等，乃各國監察權皆面臨之問題。此等問題可藉由IOI國際監察組織成員相互間之經驗交流而獲啟發。此次IOI世界會議分組討論中，IOI財務長／西澳監察使Chris Field撰寫「給新設或發展中監察機構的新手線上手冊」一文供作分享。

總結上開各國各項意見或展望，於我國監察院現有職能中皆可覓得若干蹤影。如前所述，我國監察權奠基於憲法下之五權之一，位階高而充分享有獨立性，行使職權時所受掣肘較少，故無政府科層體制先天之包袱，更因職權內容為「監察」之開放性本質，因此先天即具有開創之機關性格，於全球化、去政府化之潮流中，反而能夠做為非政府組織與國家互動時之橋梁，並能就較新之議題保持彈性並快速做出反應，奧地利等國家之經驗值得我國借鏡。而監察院尚可藉由巡迴監察，主動發掘政府潛在失能之處，直接聆聽民意、檢視體制缺失，於整合可行方案後，直接對政府提出建言，促成善治之實踐。

再者，由本屆IOI世界會議分組討論之議題以觀，亦可知「監察」如同「行政」般，在法制上逐漸出現「監察總論」與「監察各論」之分流。換言之，監察本質、權源、目標宗旨及行使監察職權之基本原則等議題，乃監察總論須加以處理之範疇；而對於如何針對各類行政行為有無缺失進行監察、對於新型行政行



為之施政違失，監察權如何因應等，則應逐步建構與行政各論相對應之監察分論，例如針對環境行政之缺失，對應者即為環境監察；對於交通行政之缺失，則對應交通監察。如此，方能避免掛一漏萬或無從深入之弊。在監察分論化及功能取向化之潮流中，亦可推知監察院日後必須戮力培養知識與經驗兼備之調查官人才，蓋政府職能日益擴張、分工日趨細緻，加以第三代人權或集體權意識蓬勃發展，在此變局下，本院自應加緊腳步，培養足以掌握時代脈動之團隊，方能在新時代中持續實踐「促成善治」之目標。

玖、本屆IOI世界會議我國代表團 與各會員國成員互動側寫

IOI會員來自全球121個國家及地區，約有180個組織，分為非洲區、亞洲區、澳紐及太平洋區、加勒比海及拉丁美洲區、歐洲區、北美區等六區。此次報名參加第11屆IOI世界會議之組織約140個，但因泰歐近期關係低迷，故歐洲多國缺席，實際與會之組織約為80個，報名出席者約為173名。

監察院訪團於會議期間與多位IOI執委會成員、各區域理事長、抑或各國監察使互動密切，相談甚歡，談話中交換雙方之職權行使經驗，同時邀請外賓來我國訪問，藉機促進監察院與各國監察使間的友善互動。



圖 5. 會議歡迎晚宴適逢泰國水燈節，張院長博雅與瑞典首席監察使 Elisabeth Rynning 一同於遊艇上施放水燈



圖 6. 張院長博雅於歡迎晚宴中與執委會成員相談甚歡



圖 7. IOI 理事長 John Walters 與本次 IOI 世界會議主辦單位泰國監察使公署首席監察使 Vidhavat Rajatanun 將軍於歡迎晚宴中與監察院訪團成員寒暄致意



圖 8. 張院長博雅與陳委員小紅與加拿大亞伯達大學法律學院 Linda Reif 教授合影



圖9. 張院長致贈監察院院景銅盤予本次會議主辦單位泰國監察使公署首席監察使Viddhavat Rajatanun將軍



圖10. 監察院代表團與本次會議主辦單位泰國監察使公署首席監察使Viddhavat Rajatanun將軍及監察使Boon Tapanadul合影



圖 11. 監察院代表團於泰國郵政廳前與香港代表團合影



圖 12. 監察院代表團致贈監察院百年紀念郵摺予泰國監察使公署秘書長Raksagecha Chaechai



圖 13. 監察院代表團致贈監察院百年紀念郵摺予 IOI 秘書長 Günther Kräuter



圖 14. IOI 秘書長 Günther Kräuter 與張院長及包委員合影



圖 15 監察院代表團與 IOI 財務長 Chris Field 合影

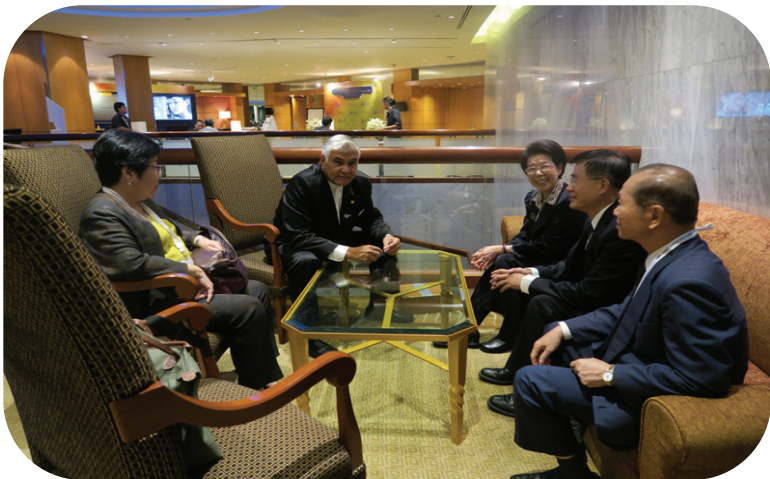


圖 16. IOI 理事長 John Walters 於大會結束後與本訪團晤敘

壹拾、巡察「駐泰國臺北經濟文化辦事處」 之過程簡述

本屆IOI世界會議代表團特排定於105年11月14日前往「駐泰國臺北經濟文化辦事處」巡察，並由駐泰國謝大使武樵親自主持業務簡報，前後歷時約3小時，過程扼要記載如下：

- 一、首先為駐泰同仁業務簡報，內容遍及泰國國內之政治概況（包含憲政體制、王位繼承問題、泰皇蒲美蓬崩逝後泰國內政之走向及泰國平衡外交之政策取向等）、泰國之經濟概況、臺泰雙邊關係、新南向政策重點工作及駐泰辦事處未來之工作重點等五大部分，內容全面周詳，張院長博雅及與會團員皆對於駐泰同仁切實掌握泰國內政外交情事，予以高度肯定。聆聽業務簡報後，復由會議代表團包委員宗和、江委員明蒼及陳委員小紅先後提問，謝大使武樵於現場充分回復⁵⁹並交換意見，過程融洽。
- 二、IOI會議代表團返國後，駐泰國代表處更於105年11月25日專程以電報方式回復監察院《張院長博雅視察駐泰國代表處詢答情形暨相關書面資料》，針對巡察當日委員提問回答不足之處，逐一加以回復，使本院對駐館工作之掌握更為詳實。

⁵⁹ 當日巡察錄音檔案，另由國際事務小組開立檔案妥為保存。



圖18. 監察院代表團聽取業務簡報後與駐泰國臺北經濟文化辦事處謝大使武樞及同仁們合影

壹拾壹、會晤僑領、掌握僑情及僑界建言 之精要報導

監察院代表團於參加本屆IOI世界會議期間，特於105年11月13日與前僑委李淑雲女士會晤、於11月17日與10位僑領晤敘，聽取僑民於泰國當地經營與生活狀況、有無需政府協助事宜或對政府之建言等。其中二點為真知灼見，深值本院於返國後協調相關機關提供後續協助：

一、請求於駐泰國臺北經濟文化辦事處派駐觀光局駐外人員。

此因臺泰觀光交流日盛，人數漸多，故有派觀光局駐外人員宣揚觀光、辦理簽證、提供諮詢或旅行協助之實需。

二、請求勞動部長期蒐集「在臺泰籍勞工」於臺灣之工作情形，予以追蹤觀察，彙整後提供泰國僑商之用。

此係因於泰國經商之僑民甚眾，而曾於臺灣任職謀事之泰籍勞工，因曾與臺籍雇主合作，彼此較為熟稔，該等泰籍勞工於返

回泰國後，如能直接與當地僑商所經營之事業接軌合作，即得免去僑商在地招募新工需時磨合溝通之不便。本院將後續照會勞動事務相關機關，建議討論是否開放實施。



圖19. 監察院訪團於105年11月13日晚間與前僑務委員李淑雲、蘇林妙芬，及世界華人工商婦女企管協會泰國分會會長黃受合女士等人晤敘



圖20. 監察院訪團於105年11月17日晚間與泰國當地僑領與駐泰國臺北經濟文化辦事處同仁晤敘



圖 21. 監察院訪團於 105 年 11 月 19 日巡訪泰國暹羅代天宮



圖 22. 監察院訪團於 105 年 11 月 19 日巡訪泰國臺灣會館

壹拾貳、結論與建議

如同前言所述，各國之監察事務依各該國政府權力分配與制衡機制設計之不同，而呈現出不同之面貌，然而，為確保政府施政之誠正性（integrity）、促進政府善治，避免行政部門發生不良施政及貪污腐化戕害人民等情事，位列我國憲法五權之一的監察權，其法律位階崇高，因而得以確保監察權行使之獨立性與超然性，此一特色更可使監察院參與國際監察事務時，有充分之話語權及經驗得與各國監察使分享交流，進而提高我國於國際外交場域之能見度。監察院行使監察權，因而間接具有促進外交工作成效之作用。

而由本屆IOI世界會議分組討論之議題以觀，亦可知「監察」如同「行政」般，在法制上逐漸出現「監察總論」與「監察各論」之分流，亦即，就典型的監察之本質、權源、目標宗旨及行使監察職權之基本原則等議題，乃監察總論須加以處理之範疇；而對於如何針對各類行政行為有無缺失進行監察、對於新型行政行為之施政違失，監察權如何因應等，則應逐步建構與行政各論相對應之監察分論，例如針對環境行政之缺失，對應者即為環境監察、對於交通行政之缺失，則對應交通監察，如此，方能避免掛一漏萬或無從深入之弊。自然，各論監察逐步建置之同時，調查官之建置與培訓，亦須區分專才、分組訓練，方能使監察工作之質量，再次獲得提升。

又，本次參與第11屆IOI世界會議，會議代表團專程巡察駐泰辦事處，聽取簡報，於回國後基於憲法忠誠及機關相互協力等義務，亦得將第一線外交人員或僑民之期盼，適時反映相關部會



並敦促予以支援，對外交工作之協力及僑胞向心力之促進，均亦有所助益。

承此，監察權之行使業已超脫固有監察權之範疇而具時代新意，除人權保障功能外，更衍生出促進第三代人權發展、協助外交工作推展及與行政權協同建構人權順遂發展之積極功能。

以三權分立之思維檢視位列憲法五權之監察權，此等憲政爭議是否具有實益尚有疑義，蓋在人權保障及實踐兩公約之思潮下，監察權除作為伸張人民權益管道之一外，亦已開創出前開新時代之新功能，監察權亦因時代演進而不斷蛻變前行。

壹拾參、處理意見

- 一、本報告壹拾壹、一之僑界建言，函請外交部、觀光局、僑務委員會參考。
- 二、本報告壹拾壹、二之僑界建言，函請勞動部、觀光局、僑務委員會參考。

壹拾肆、附錄

- 附錄一：第11屆IOI世界會議議程中譯版
- 附錄二：監察院參加第11屆國際監察組織世界會議行程概覽
- 附錄三：105年11月15日IOI會員大會議程草案英文版
- 附錄四：監察院致泰國監察使公署之泰國國殤弔唁函
- 附錄五：第11屆IOI世界會議張院長博雅引言稿
- 附錄六：論文「監察院有效保障人權之多元職能」

第11屆國際監察組織（IOI）世界會議議程 中譯版

11月13日（星期日）		
IOI執委會/理事會會前會		
時間	項目	參與者
0900-1200	IOI執委會會議	限IOI執委會
1400-1800	IOI理事會會議	限IOI理事會

11月14日（星期一）		
IOI理事會與分區會議		
時間	項目	參與者
0830-1230	IOI理事會會議	限IOI理事會
1230-1400	IOI會員午餐	限IOI會員
1400-1700	區域性晤談	限IOI會員
1830-2200	歡迎晚宴	全體研討會參加者

11月15日（星期二）		
IOI會員大會		
時間	項目	參與者
0830-0900	報到	
0900-0930	開幕儀式	全體研討會參加者
0930-1500	-秘書長報告 -選舉改革 -亞洲比較研究／IOI歷史 -IOI財務 -IOI策略計畫 -受威脅的監察使／曼谷宣言 -其他事項	限IOI會員
1530-1700	現任與新選任之委員會會議	限IOI理事會
1800-2200	晚間集會／晚餐	全體研討會參加者

附錄一



11月16日 (星期三)		
第11屆研討會		
時間	項目	講者
0830-0900		報到
0900-1000	開幕式	John Walters (IOI理事長／納米比亞監察使) Viddhavat Rajatanun (泰國首席監察使) Laurent Meillan 東南亞聯合國人權事務高級公署區域辦公室講者
1000-1030		茶敘
1030-1200	主題演說：監察制度的演進 主持：Howard Sapers 加拿大矯正調查員	Chris Field (IOI財務長／西澳監察使) Thuli Madonsela (前南非護民官) Viddhavat Rajatanun將軍 (泰國監察使) Connie Lau (香港監察使)
1200-1300		午餐
1300-1430分場研討		
1	監察使工作的評量與演進 主持：Peter Hourihan (加拿大亞伯達監察使)	2 以人權為導向的監察使工作 主持：Elisabeth Rynning (瑞典首席監察使)
Fiona Crean (加拿大Hydro One 監察使) 以多倫多監察使職權研究，發展監察使工作的影響評估概念		Marie Anderson (北愛爾蘭公共服務監察使) 以人權為導向的監察使處理陳情工作
Arlene Brock (非洲監察研究機構主任) 非洲監察使法制系統的比較分析，監察使概念的適應性示例		Linda Reif教授 (加拿大亞伯達大學法律學院) 人權監察機構－益處、挑戰與限制
Asad Ashraf Malik (巴基斯坦信達省監察使) 以賠償金做為可能性指標的成功陳情處理作業		Mtra. Consuelo Olvera Treviño (墨西哥國家人權委員會執行秘書長) 監察機構與新的國際行事規劃：以人權觀點的永續發展目標
Ucha Nanuashivili (喬治亞監察使) 待公布		Florence Simbiri-Jaoko (國家人權機構之世界聯盟特使) 以人權為導向的監察使工作
H.E. Justice Naser Seraj (伊朗調查組織總會會長) 監察使工作的評量與演進		Michael Dick (巴布亞紐幾內亞首席監察使) 以人權為導向的監察使工作－巴布亞紐幾內亞經驗

(接下頁)

附錄一

(接上頁)

11月16日 (星期三)	
1430-1500	茶敘
1500-1630分場研討	
3	4
監察機構的多重管轄權 主持：Chris Field (IOI財務長／西澳監察使)	以人權為導向的監察使工作 主持：Megan Philpot (澳大利亞副維多利亞監察使)
Colin Neave (澳洲聯邦監察使) 多重管轄權對產業監察使的參考	Arlene Brock (非洲監察研究中心主任) 監察使與人權的合流：傳統分立已不可行
Howard Sapers (加拿大矯正調查員) 立法專長的監察使與一般管轄的監察使	Orly Levinson-Sela (以色列審計長辦公室資深經理暨監察使) 以色列審計部與監察使對保障人權的雙重貢獻
Paul Dube (加拿大安大略省監察使) 推動從監察使管轄權中排除擴張實體公共部門—當你有了管轄權該拿它怎麼辦?	Lorna McGregor (英國艾塞克斯大學教授) 國家人權委員會 (NHRI) 的角色—監察使做為正義途徑的典範
Fiona Crean (Hydro One 監察使) 法定與私部門監察使：兩者的異同	Po-Ya Chang/Tzong-Ho Bau (中華民國監察院) 監察院有效保障人權之多元職能
Mahito Shindo (京都大學法學院) 環境領域監察使的角色與功能	
Nicola Williams (英國國防監察使) 監察使與多重管轄權	



11月17日（星期四）	
時間	大會主題：監察領域的創新觀念 主持：Fozia Amin（衣索比亞監察使）
0900-1000	第1回 創新計劃簡報與簡短問答 Salman Faruqui （亞洲區理事長／巴基斯坦監察使） 與當地公共圖書館合作，提供公民接近監察機構的簡易電子化通路
	Jean Marie Hanneesse （比利時撫恤金監察使） 新的後電子化社會，新的比利時撫恤金監察使？！ Vladana Jovic （塞爾維亞副監察使－公民保護者） 與當地公共圖書館合作，提供公民接近監察機構的簡易電子化通路
1000-1030	茶敘
1030-1200	第2回 創新計劃簡報與簡短問答 Leshele Abel Thoahlane （賴索托監察使） 監察領域的創新觀念
	Jacqui McCrum （愛爾蘭監察使辦公室主任） 建構讓公共服務提供者使用之新專案管理系統計畫及受理陳情管道 Keun-Ho Shin （韓國反貪腐與人權委員會） E化人民系統：一應俱全的與民溝通系統 Chris Field （IOI財務長／西澳監察使） 給新設或發展中監察機構的新手線上手冊
1200-1330	午餐/NPM午間會議 禁止酷刑協會（APT）邀請所有具有國家防治機制（NPM）職能的監察使機構參與本簡短會議，期在監控防治領域交換經驗與想法。

（接下頁）

附錄一

(接上頁)

11月17日(星期四)	
1330-1500分場研討	
5	多樣職能的挑戰 主持：Peter Tyndall (IOI第二副理事長/ 愛爾蘭監察使)
6	與公民社會合作－益處與挑戰 主持：Keursly Concincion (克拉索監察使)
Lidija Lukina Kezić (克羅埃西亞副監察使) 克羅埃西亞的多樣職能監察使工作與國家 人權委員會	Gertrude Brinek博士 (奧地利監察使理事會) 與公民社會合作-奧地利經驗
Otiende Amollo (肯亞監察使) 多樣職能的監察使工作挑戰	Hilmi Jashari (科索沃監察使) 與公民社會合作
Sinracha Vongsarayankura教授 (泰國前首席監察使) 多樣職能的監察使工作挑戰	Duenden Nikomborirak (泰國發展研究機構TDRI研究主任) 與公民社會合作-益處與挑戰
Marin Kreutner (國際反貪腐學會) 監察使與反貪職能	Mykhailo Chaplyga (烏克蘭國會辦公室人權專會) 人權委員會與公民社會合作－烏克蘭經驗
Jechan Mahmood (禁止酷刑協會APT) 以監察使工作作為國家防治機制	Diane Welborn (IOI第一副理事長／美國俄亥俄州道頓 －蒙哥馬利縣監察使) 與公民社會合作的益處與挑戰
Raúl Lamberto (阿根廷聖菲省監察員) 兒少保護監察使	
1500-1530	茶敘

(接下頁)



(接上頁)

11月17日(星期四)	
1530-1700分場研討	
7	8
訊息自由與監察使 主持：Cynthia Astwood (土克凱可群島申訴專員)	危機年代下受威脅的監察使 主持：Günther Kräuter (IOI秘書長／奧地利監察使)
Peter Tyndall (IOI第二副理事長／愛爾蘭監察使) 訊息策略的自由	John Walters (IOI理事長／納米比亞監察使) 在危機時刻IOI支持同僚的政策與角色－近期的成果
Hye-Kyung Park (韓國反貪腐與人權委員會與利益舉報檢查政策組組長) 韓國的公共利益舉報者保護系統	Nilda Arduin (荷屬聖馬丁島監察使) 受威脅的監察使－加勒比海的情形
Lynette Stephenson (千里達與托巴哥監察使) 監察使與訊息自由	Victoria Pearman (百慕達監察使) 受威脅的監察使－回應不當與錯置的政府官員批評
Aage Thor Falkanger (挪威國會監察使) 監察使與訊息自由	Adam Bodnar (波蘭人權專員) IOI波蘭真相調查任務－IOI支持的影響
Tearoa John Tini (庫克群島監察使) 監察使與訊息自由	

監察院國際事務工作紀要暨出國報告2014-2016

11月18日（星期五）	
時間	大會主題：媒體工作坊 主持：Diane Welborn (IOI第一副理事長／美國俄亥俄州道頓－蒙哥馬利縣監察使)
0900-1030	第1回 創新專案簡報與提問討論 Aage Thor Falkanger (挪威國會監察使) 監察組織使用的公關媒體策略與經驗 Günther Kräuter (奧地利監察使) 奧地利監察使的每週電視秀 Lucia Franchini (義大利托斯卡納監察使) 社交網路與資訊科技的重要性
1030-1100	茶敘
1100-1200	第2回 創新專案簡報與提問討論 Vytautas Valentinavicius (立陶宛監察署) 運用媒體宣傳監察使的人權保障職務 Raksagecha Chaechai (泰國監察使公署秘書長) 透過大眾傳媒的主動性監察途徑 Amzulian Rifai教授 (印尼監察使) 媒體策略與印尼監察機構的經驗
1200-1300	閉幕式 John Walters (IOI理事長／納米比亞監察使) Viddhavat Rajatanun將軍 (泰國首席監察使)
1300	午餐
1700-2200	惜別晚宴

附錄一



監察院參加第11屆國際監察組織世界會議行程概覽					
天數	日期	星期	時間	行程	住宿地
1	11月13日	日	07:15	搭機：台北-曼谷(華航CI 833)	曼谷 (下榻會議指定飯店 Royal Orchid Sheraton Hotel & Towers)
			10:05	抵達曼谷國際機場	
2	11月14日	一	上午	巡察駐曼谷台北經濟文化辦事處	
			下午	IOI分區會議	
			晚上	IOI世界會議歡迎晚宴	
3	11月15日	二	上午	開幕式	
			全天	IOI會員大會	
			晚上	會議餐敘	
4	11月16日	三	08:30-10:00	研討會：報到與開幕式	
			10:00-12:00	大會講座：監察職權的演進 (Evolution of Ombudsmanship)	
			下午 13:00-16:30	分場研討 Breakout Session II、IV： Human rights based approach to the Ombudsman's work-part1、2	
			晚上	與駐處同仁餐敘	
5	11月17日	四	上午 09:30-12:00	大會講座：監察領域的新想法 (Innovative ideas in the Ombudsworld)	
			下午 13:00-16:30	分場研討 Breakout Session VI、VIII： Collaboration with civil society-benefits and challenges Ombudsmen in times of crises or under threat	
			晚上	與僑界晤敘	
6	11月18日	五	上午 9:30-12:00	媒體工作坊	
			下午 13:30-14:30	閉幕式	
			晚間	IOI世界會議錢別宴	
7	11月19日	六	全天	巡訪泰國臺灣會館	
8	11月20日	日	11:10	搭機：曼谷-台北(華航CI 834)	
			15:40	抵達桃園國際機場	

附錄二



IOI GENERAL ASSEMBLY

11th IOI World Conference – Bangkok, Thailand

15 November 2016

Draft Agenda

Chair: IOI President Adv. John R. Walters

- 1. Formal opening of the meeting (President Walters)**
 - 1.1 Welcome by IOI President
 - 1.2 Approval of the agenda*
 - 1.3 Approval of participants

- 2. Secretary General's Report (Secretary General Kräuter)**
 - 2.1 Highlights, achievements and projects of past four years
 - 2.2 Membership progress evaluation

- 3. Electoral reform¹ (Secretary General Kräuter)**
 - 3.1 Summary electoral reform paper*
 - 3.2 Final comments on draft
 - 3.3 Briefing on voting procedure
 - 3.4 Conduct of vote

- 4. Asian Comparative Study (Executive Director Grieshofer)**
 - 4.1 Presentation of publication

*asterisks indicate agenda items for which written documentation is available

¹ The electoral reform will be given priority; any other business will be dealt with if required and provided sufficient time is remaining



11TH WORLD CONFERENCE
OF THE INTERNATIONAL
OMBUDSMAN INSTITUTE
BANGKOK | 13 - 19 NOVEMBER 2016
EVOLUTION OF OMBUDSMANSHIP



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman

-
5. **IOI Finances (Treasurer Field)**
 - 5.1 Treasurer's report
 - 5.2 New IOI fee structure*
 - 5.3 Briefing on voting procedure
 - 5.4 Conduct of vote

 6. **IOI History (1st Vice-President Welborn)**
 - 6.1 Project presentation and progress report

 7. **IOI Strategic Plan (2nd Vice-President Tyndall)**
 - 7.1 Presentation of strategic plan 2016-2020*
 - 7.2 Final comments on draft
 - 7.3 Approval of final version

 8. **Ombudsman under threat (Secretary General Kräuter)**
 - 8.1 Presentation of IOI support to colleagues under threat
 - 8.2 Report on IOI fact finding mission to Poland*

 9. **Bangkok Declaration (President Walters)**
 - 9.1 Final comments on draft*
 - 9.2 Adoption by General Assembly

 10. **Reports from the Regions (Regional Presidents)**
 - 10.1 African Region
 - 10.2 Asian Region
 - 10.3 Australasian and Pacific Region
 - 10.4 Caribbean and Latin American Region
 - 10.5 European Region
 - 10.6 North American Region

 11. **Any other business**

Electoral Reform

Universal suffrage by electronic means for the Officers of the Executive Committee

Introduction

Following the approval in principle of the paper on Electoral Reform at the New York meeting of the IOI Board of Directors, a reconstituted Sub-Group was asked to bring forward detailed implementation proposals for consideration at the IOI Board of Directors meeting now scheduled for Vienna. The original group comprised

- Mr Peter Tyndall (Wales), Chairperson
- Mr Alex Brenninkmeijer (Netherlands), Regional President, Europe
- Mr Peter Kostelka (Austria), Secretary General
- Mr Alan N. Lai (Hong Kong/China), Treasurer
- Mr John R. Walters (Namibia), First Vice-President

The new Sub Group includes all Regional Presidents in addition to those members of the original group who remain on the Board. Since the Sub-Group was originally formed, Günther Kräuter has replaced Peter Kostelka as Secretary General, Alex Brenninkmeijer and Alan N. Lai have resigned from the Board having relinquished office and Peter Tyndall has become Ombudsman of Ireland and European Regional President. The Sub-Group was asked to conduct its business electronically.

The revised membership is as follows.

- Mr Peter Tyndall (Ireland), Chairperson, Regional President Europe
- Ms Caroline Sokoni (Zambia), Regional President Africa
- Mr Colin Neave (Australia), Regional President APOR
- Mr Salman Faruqui (Pakistan), Regional President Asia
- Ms Lynette Stephenson (Trinidad & Tobago), Regional President Caribbean & Latin America
- Mr Peter Hourihan (Canada), Regional President North America
- Mr John R. Walters (Namibia), 1st Vice-President
- Mr Günther Kräuter (Austria), Secretary General



The use of electronic voting was trialled in elections for vacancies on the European Board following the New York meeting, and for the election of the Regional President. The elections were conducted utilising the commercial Survey Monkey package by the secretariat of the European Region which is provided by the Irish Ombudsman's Office and by the General Secretariat which undertook the Regional President elections. Broadly speaking, the process went smoothly.

A number of issues were encountered in the way Survey Monkey was initially utilised. It was possible to vote more than once, although it was equally possible to see where this had happened and delete the duplicated vote. It was also theoretically possible to identify how a particular member had voted.

Since then, further testing with Survey Monkey has identified solutions to both of these problems and it is now possible to offer assurance that each member can only vote once, and that no individual votes can be identified. It has also been tested on a variety of platforms including smart phones because it is acknowledged that in some developing countries this form of access to the Internet may be more common and more readily accessible.

Consequently, it is now possible to recommend the use of Survey Monkey in any future election. The remainder of this paper sets out the proposed arrangements for future elections.

1. Overview

1.1 The proposed system will be based on electronic voting for all Elections to the Executive Committee while the adoption of electronic voting for Regional Ballots will remain a matter for decision by the individual regions, but will be encouraged. All Voting members in good standing (hereinafter referred to as "members") will be able to participate in elections ensuring that those who cannot attend the General Assembly are not excluded from participation. Members in good standing are those whose fees (i.e. of the membership year previous to the next World Conference / General Assembly) are paid up to date two weeks before the commencement of the relevant election. Where there are a series of elections, members who pay their fees too late to take part in the first round may participate in subsequent rounds provided the fees are paid two weeks prior to the commencement of that round. Special arrangements could be put in place for the small number of members for whom internet access is problematical. Currently, only one member does not have an email address suggesting that this is a small and soon to disappear problem. Anyone who can access email should also be able to vote electronically, so it is possible that no alternative arrangements other than the additional provision in 2.1.3 will be required.

1.2 The electronic voting system will be administered by the IOI Secretariat for Elections to the Executive Committee and usually by the Regional Secretariat for elections to the Regional Board or of the Regional President. The elections will make use of the commercially available Survey Monkey product. Each Regional Secretariat using electronic voting will need to acquire a Survey Monkey license but many offices already have one. Advice on using Survey Monkey for Regional elections will be available from the office of the Irish Ombudsman. As is the case with the current arrangements, the Secretariat in Vienna will consider requests to undertake Regional Ballots from the Regions.

1.3 The process will apply to the election of the President, First and Second Vice-Presidents and Treasurer (the Officers) who together with the Secretary General form the Executive Committee. The post of Secretary General is ex-officio and is not included in these arrangements. The process for using electronic voting in the election of Regional Presidents and Regional Directors is also included here, but is to be seen as an optional guideline for Regions, should they consider electronic voting.

1.4 All members will be eligible to vote for candidates for Officer positions, but only members of the IOI Board of Directors elected by their Regions will be eligible to stand for election as Officers.



1.5 Candidates for Regional President and Regional Director positions in each region will be elected solely by Voting members of that region.

1.6 It follows that the four-yearly election will involve more than one round of voting by members but this eventuality is easily accommodated by electronic voting.

1.7 The composition of the Executive Committee (other than the Secretary General position) will reflect the voting intentions of the wider membership. However, in the interests of regional balance and decision making, no more than two members from the same region will be permitted to hold seats on the Executive Committee and the President and First Vice President positions cannot be held by members from the same Region.

1.8 Any one person's tenure as President is limited to two consecutive terms of four years and no region can hold the Presidency for more than two consecutive terms.

1.9 At its last meeting before each General Assembly, the IOI Board will appoint an Election Committee which will be chaired by the IOI Secretary General and consist of up to six members (ideally outgoing regional Board members, who are not standing again for election), each from a different region, to oversee the elections. No member of the Committee may stand for office.

1.10 The Committee will receive a report about the arrangements for the forthcoming election. Each member shall oversee the process in their own region and report to the Committee after it has taken place. Members must have full access to the electoral process. The Committee will conduct its business by email and report to the Board on the conduct of the elections making recommendations for any necessary changes.

2. The Electoral Process

2.1 Regional Board Elections

2.1.1 The initial process described here is for Regional Elections which are conducted electronically. Regions which decide not to conduct elections electronically will nonetheless be required to provide details of the outcome of their elections for Board Members at a date to be notified by the Secretary General to enable their representatives to be included in the electoral process for the Executive Committee. Before the World Conference and taking into account the date notified by the Secretary General, each Regional President (or the Secretary General if the position of the Regional President is vacant or the Regional President is standing for re-election) will invite written nominations for candidates, initially for the Regional Boards. Each candidate must be a member in good standing, and be nominated and seconded by two other members who are also in good standing by using a specific nomination form. 28 days will be allowed for nominations to be received.

2.1.2 Each nomination must be accompanied by a brief (250 word maximum) statement setting out the candidate's career achievements and outlining their aspirations for the IOI if elected. Video messages as such cannot be included in the Survey Monkey tool but links to video messages (e.g. to the website of the candidate's institution) can be included in the brief statement. On the closure of the nomination process, each Regional President (or the Secretary General if the position of the Regional President is vacant or the Regional President is standing for re-election) will prepare lists of properly nominated candidates for each region. The statement can also be accompanied by a photograph.

2.1.3 Each Member must provide the Secretariat with an email address to be used for electoral purposes. This must be an address specific to the Office Holder or a designated assistant and not a generic email address. Members will be invited by email to view the election page on Survey Monkey where the list of candidates will be displayed along with their statements. (The candidate details will also be included on the IOI website). Members will be invited to vote for one or more candidates up to a maximum of the number of seats available on the Regional Board (for example, if there are three seats available members could cast three votes). Once the vote has been submitted by the member invited to do so, the electronic voting provider is able to ensure that no further responses can be sent using the specific link encoded for that recipient. Votes must be submitted by a closing date and time to be notified by each Regional President (or the Secretary General if the



position of the Regional President vacant or the Regional President is standing for re-election) which will be 14 days after the voting has commenced.

2.1.4 Following the closure of the ballots the outcome will be announced by each Regional President (or by the IOI Secretariat in Vienna, if the position of the Regional President was vacant or the Regional President was standing for re-election). The Regions undertaking their own ballots will need to notify the Secretariat of the outcome of the Regional ballots once the closing date has been reached. No count is necessary and the results will be immediately available once the ballots close. The candidates with the most votes will be deemed elected up to the maximum of the available seats for the specific region. Thus, in the event of there being four seats available, for example, the four candidates with the greatest number of votes will be elected. In the event of a tie, the candidates with equal votes will be placed on a list and a further election will be conducted to decide who will be elected.

2.1.5 Where the Regional Board has a greater number of seats than it has places on the IOI Board of Directors, the candidates with the most votes will be deemed elected to the IOI Board of Directors. If, for example, the Regional Board has seven members but only five places on the IOI Board of Directors, then the five candidates with most votes will be elected to the IOI Board of Directors and will also serve on the Regional Board while the remaining two candidates with fewer votes will serve on the Regional Board only. Candidates will be asked to indicate in their statement whether they are prepared to serve on the IOI Board of Directors and the Regional Board, or just on the Regional Board. Should a candidate who has sufficient votes to gain a place on the IOI Board of Directors decide to sit on the Regional Board only, then the candidate with the next largest number of votes will take the available place.

2.1.6 Once each Region has elected its Regional Board members, elections can take place for the Officers of the IOI and for the Regional Presidents. These could take place simultaneously, but as any Officer elected would need to step down from the post of Regional President, it is preferable that the Officer positions are elected first.

2.2 Election of Officers

2.2.1 Nominations will be invited by the Secretary General for the four officer posts seven days after the notified date to present the outcomes of the regional Directors of the IOI Board of Directors. Members will have up to 14 days to submit nominations. Candidates can be nominated for more than one office. Only members of the IOI Board of Directors will be eligible to serve. Again, each candidate must be nominated and seconded by two other members in good standing. Nominees may either submit a new statement in support of their candidacy, or rely on that already submitted in support of their candidacy for their Regional Board.

2.2.2 Once the nomination period has closed, the Secretary General will again email all members entitled to vote to follow a link specific to them where a list of candidates for President is displayed. Members will have one vote only and 14 days will be allowed for the ballot. If less than 25% of all members entitled to vote cast a vote, the deadline will be extended once for another 14 days. Following the closing date, the outcome will be announced. The person receiving the most votes will be deemed elected. In the event of a tie, the candidates with equal votes will be placed on a list and a further election will be conducted to decide who will be elected.

2.2.3 Following the election of the President, the election will take place for the Vice Presidents. The relevant voting list of candidates for this election will be prepared following the election of the President and will exclude the successful Presidential candidate, if this person has also been nominated for the role of Vice President. Any other candidates from the same region as the President will only be eligible for the Post of Second Vice President. The arrangements will then follow those set out above for the President. The person with most votes who is not from the same Region as the President will be elected First Vice President while the person with the second largest number of votes (or largest if they are from the same Region as the President) will be elected Second Vice President.

2.2.4 The process for Treasurer will be administered on the same basis. While this will present a series of distinct electronic voting stages in a relatively short period of time, the demand on individual member time would in total still be small. Alternatively, if the nominations of candidates permit, the President and the Treasurer may be selected in one single round of election.



2.3 Election of Regional Presidents

2.3.1 Following the election of the officers, the outgoing Regional President, or, if the outgoing person intends to stand again, the Secretary General, shall invite nominations for Regional President. Again, the electronic process described here is to be seen as optional. There will be a further 14 days to submit nominations. Only members of the IOI Board of Directors who have not been elected as Officers are eligible for nomination.

The nomination process will otherwise be the same i.e. each candidate must be a member in good standing, and be nominated and seconded by two other members who are also in good standing and each nomination must be accompanied by a brief (250 word maximum) statement setting out the candidate's career achievements and outlining their aspirations for the IOI if elected. Nominees may either submit a new statement in support of their candidacy, or rely on that already submitted in support of their candidacy for their Regional Board.

2.3.2 Members in good standing will be entitled to one vote and will be given access to a list of candidates with their statements and invited to vote accordingly. Where there is only one candidate, the process will remain the same but members will be given the opportunity to endorse the candidate concerned. This will involve a simple yes/no response to a question asking members if they agree to the candidate being appointed.

Again, 14 days will be allowed for the ballot, and the result will be announced on its conclusion. The regional ballot will be overseen by the regional representative on the Election Committee.

2.4 Casual vacancies

2.4.1 Should the President stand down between elections, the post should be filled by the First Vice President with the Second Vice President becoming First Vice President (see Article 19.11 of the IOI By-laws).

2.4.2 Any other casual vacancies on the Executive Committee occurring between elections should be filled through electronic ballot. Where there is only one candidate, the process described at 2.3.2

will apply. However, if the vacancy occurs within 12 months of the next election, member positions can be left vacant or filled by co-option and Officer Positions can be filled by election in the IOI Board of Directors. Regions should make provision for filling casual vacancies of Regional Presidents or members in their By-laws.

3. Next Steps

3.1 The revised system will need to be incorporated into the By-laws of the IOI. This will require a vote at the General Assembly in Bangkok in 2016.

3.2 In order to allow that next elections to be conducted using electronic ballot it is proposed that the elections should be deferred until early the following year (around February/March 2017), when elections using the **new** arrangements can be conducted. The existing Board of Directors and Executive Committee will remain in place until the newly elected Board holds its constituent meeting around May/June 2017. After that, elections of the Officers of the IOI will be held electronically prior to the General Assembly and the first constituent meeting of the newly elected Board will be held at the next General Assembly and/or World Conference.

3.3 Any changes to elections to Regional Boards and Presidents will also need to be incorporated into the respective Regional By-laws



IOI By-laws Amendment

Implementation of Electronic Voting and Universal Suffrage for the Elections of the Officers

Article 8 Fundamental rights and duties of members

- (1) Any member shall have the right to participate in the activities sponsored by the IOI.
- (2) Only a Voting member in good standing shall have the right to vote and be elected at any meeting of the IOI or by electronic voting.
- (3) A Library member cannot attend an international or regional conference or meeting, unless it is invited by the relevant host.
- (4) Only a Voting member in good standing of the relevant Region of the IOI shall have the right to vote and be elected at any regional meeting sponsored by the IOI or by the relevant Region of the IOI or by electronic voting.
- (5) – (8) [...]

Article 9 Membership fees

- (1) – (2) [...]
- (3) Any Voting member who failed to pay the membership fees of the previous membership year shall be considered as a member not in good standing and shall be ineligible to vote and be elected at a meeting or by electronic voting.
- (4) – (5) [...]

Article 10 [...]

Article 11 Board of Directors (the Board)

- (1) The property and business of the IOI shall be controlled on behalf of the membership by a Board of Directors. The Board shall consist of:
 - a) A President, a First Vice-President, a Second Vice-President and a Treasurer elected by the Voting members in good standing using electronic voting the Board from among its members (the elected Officers of the IOI). The Board should ensure, as far

附錄三

~~as is practicable, and having regard to the capacity and capability of those nominated, To ensure that there is regional balance within the Executive Committee no more than two members from the same region will be permitted to hold seats on the Executive Committee. The President and First Vice President positions cannot be held by members from the same region.~~

- b) An ex officio Secretary General who shall be an ombudsman nominated by the Austrian Ombudsman Board after consultation with the Executive Committee and agreement by the Board.
- c) An additional number of Directors elected from each region. The number of Directors from each region, elected Officers of the IOI included, shall be:
 - a maximum of three Directors where there are less than 30 Voting members;
 - a maximum of four Directors where there are 30 or more Voting members;
 - a maximum of five Directors where there are 60 or more Voting members.
- d) One member from the ombudsman office hosting the next International Ombudsman Conference.
- e) In appointing the persons specified in paragraph (a - c) due consideration should be given to achieving gender balance.

The following Regions of the IOI shall be recognized:

- Africa;
 - Asia;
 - Australasia and Pacific (APOR);
 - Caribbean and Latin America;
 - Europe;
 - North America; and
 - such other regions as may be determined from time to time by the Board.
- (2) The term of a Director elected under paragraph 1 (c) shall not exceed four years but a Director may be reappointed or re-elected in accordance with the rules adopted by the region electing the particular Director. The term coincides with the period between General Assemblies, but if the General Assembly is delayed or postponed, the incumbent would continue to serve in the post until the General Assembly is convened.
 - (3) Any vacancy in the number of Directors representing a region shall be filled by that region without delay in accordance with the rules adopted by the region. However, if the vacancy occurs within twelve months before the next elections, the post of the Director can be left vacant or filled by co-option.
 - (4) – (9) [...]

Article 13 The Executive Committee

- (1) – (4) [...]
- (5) Vacancies in the membership of the Executive Committee shall be filled by the Voting members

附錄三



- in good standing Board as described in Article 19.11.
- (6) Any member of the Executive Committee may be removed or replaced at any time by the Voting members in good standing Board and, with the exception of the Secretary General, shall immediately cease to be a member of the Executive Committee upon ceasing to be a Director.
- (7) – (8) [...]

Article 14
**Meetings of Voting members (the General Assembly),
the Board and the Executive Committee**

- (1) A regular meeting of the Voting members (the General Assembly) shall be held in conjunction with each International Ombudsman Conference, at least every four years.
- (2) A special General Assembly may be called at any time by the Board or the Auditors on their own motion or pursuant to the written request of at least ten per cent (10%) of the Voting members.
- (3) The quorum for General Assemblies shall be a majority of the total number of Voting members.
- (4) Only incumbents of Voting members in good standing are entitled to vote. In case that the incumbent of the Voting member is not present, he/she is obliged to communicate to the General Secretariat at least two weeks in advance which staff member will exercise the voting right for him/her.
- (5) Immediately after each General Assembly and after the regional Directors have been identified, the new Board shall meet for the purpose of organization and the transaction of business.
- (6) – (8) [...]

Article 15 – Article 17
[...]

Article 18
Other committees

- (1) The Board may, at any time, establish such other standing committees and/or special committees, elected by the Board or appointed by the President, to perform such duties and make such investigations and reports as the Board shall by resolution determine. At least one of the committee members shall be a member of the Board. Such committees shall report to the Board. Such committees shall determine their own procedures.
- (2) The President may establish a Committee to assist the Secretary General in the determination of funding sources.

Article 19
Officers of the IOI

- (1) The officers of the IOI shall be the President, the First Vice-President, the Second Vice-President, the Secretary General, and the Treasurer and may include such other officers as the Board may from time to time by resolution determine. The officers shall be natural persons of full age.
- (2) The officers of the IOI, except the Secretary General, shall be elected by the Voting members in good standing ~~the Board~~ from amongst the Directors ~~its Members~~ using an electronic voting system. The Board may regulate the election process as it sees fit. The term of an officer shall be for 4 years, but at least until the next General Assembly, and shall commence at the close of the constitutive Board meeting following the General Assembly at which elected and cease at the constitutive Board ~~close of the~~ meeting at which a successor is appointed elected. An officer may be re-elected for a further 4 year term but should not serve for more than 2 terms.
- (3) The Secretary General shall, in a communication to the Voting members Board, call for nominations for officers of the IOI, except for the position of Secretary General. Such nominations shall be received by the Secretary General.
- (4) The Secretary General shall inform the Voting members Board of the nominations received, confirm that nominees meet the requirements for each position and forward any material that each nominee wishes to supply in support of their candidacy. Candidates may address the Voting members Board to amplify any element of their submission. The Voting members in good standing ~~The Board~~ will then vote for each position beginning with that of the President. The Secretary General will formally take the Chair for this process and the Secretariat will administer the electronic voting procedure ~~scrutinize and tally the votes for each candidate~~ and report to the Voting members Board the preferred candidate for each position.
- (5) The Board may remove any officer, employee, or agent elected or appointed by the Board at any time whenever in its judgment the best interest of the IOI will be served thereby, but such removal should be without prejudice to the contract rights, if any, of the person so removed.
- (6) The Voting members in good standing ~~The Board~~ shall have the power to fill any vacancy using an electronic voting system, except for the office of Secretary General, in any office occurring for whatever reason.
- (7) The Board may also appoint employees and agents by resolution upon the recommendation of the Secretary General.
- (8) The remuneration of all officers, employees and agents shall be fixed by the Board by resolution. No officer shall be precluded from receiving such remuneration by reason of the fact that he/she is also a Director of the IOI.
- (9) The officers of the IOI, except the Secretary General, shall hold office until their successors are elected or appointed in their stead. Officers may be re-elected for further terms as allowed for in paragraph 2.
- (10) An officer may resign at any time by giving written notice to the Board, or to the President, or to the Secretary General. Any such resignation shall take effect at the date of the receipt of such notice or at any later time specified therein.
- (11) Any vacancy in an office, except for the office of the Secretary General, arising between General Assemblies, shall be filled by the Voting members in good standing ~~the Board~~. If, however, the

附錄三



President vacates office, he or she shall be replaced by the First Vice-President. If the First Vice-President vacates office, he or she shall be replaced by the Second Vice-President. If the Second Vice-President vacates office, the Voting members in good standing Board shall elect one of the Board its members to fill this vacancy until the next General Assembly. However, if the vacancy occurs within 12 months of the next General Assembly, officer positions can be filled by election in the Board.

(12) – (14) [...]

Article 20

General Secretariat, Secretary General

- (1) The Secretary General shall manage the General Secretariat of the IOI. The Secretary General is appointed by the members of the Austrian Ombudsman Board (*Volksanwaltschaft*) from amongst its members. In the event that the Secretary General's term as a member of the Austrian Ombudsman Board comes to an end and there is a gap before a replacement Ombudsman is appointed, the IOI accepts that the current IOI Secretary General can be maintained in post until another appointment is recommended by the AOB for the role of Secretary General.
- (2) In the exercise of his/her statutory functions, the Secretary General is accountable to the Board of the IOI. He/she may be removed by the Board at any time.
- (3) The Austrian Ombudsman Board (*Volksanwaltschaft*) shall administer the General Secretariat and cover the personnel and operating costs, including the costs related to the IOI website, as long as a member of the Austrian Ombudsman Board acts as Secretary General.

Article 21

Duties of officers

(1) – (4) [...]

- (5) All other officers elected by the Voting members in good standing by the Board shall have such authority and perform such duties as may from time to time be assigned to them by the Board.
- (6) If the President, the First Vice-President and the Second Vice-President are unable to perform the duties of their offices, the Board shall appoint any member of the Board to exercise the duties of the President for such period as shall be determined by a resolution of the Board.

Article 22

Regions of the IOI and regional Directors Officers

(1) – (4) [...]

- (5) If a Regional President is elected by the Voting members by the Board as President, First or Second Vice-President or Treasurer of the IOI according to Article 19.11, he/she shall resign from the office of Regional President and the Voting members of the region shall elect a new Regional President. Each region shall therefore make provisions for filling casual vacancies of Regional Presidents or Directors.

(6) [...]

(7) Each Regional President shall, in collaboration with the regional Directors and the region's Voting members, and within a reasonable time, set up a procedure whereby the regional Directors shall be elected democratically. If agreement cannot be reached within a region on a procedure, the Secretary General shall act as mediator, shall facilitate the reaching of agreement and shall support the region, if necessary, during the regional election process. Each region shall provide assistance for electronic voting to facilitate the election process for regional Directors and IOI officers.

(8) – (9) [...]

Article 28
Enactment, repeal or amendments of By-laws

(1) [...]

(2) Should the Board Consider that any amendment or repeal to the By-laws or an article thereof (including the Preamble and the Definition of Terms) is required as a matter of urgency, the procedure in Article 16 Article 17 of the By-laws may be used for such purpose provided at least 30 days' notice of the proposed amendment or repeal is forwarded to each Voting member. Any decision taken by the Board pursuant to this paragraph must be submitted to the next meeting of the Voting members for confirmation but until so submitted may be acted upon as if so confirmed.

(3) – (4) [...]

ANNEX Transitional Provisions

In order to implement the election reform as amended by the General Assembly in November 2016 as soon as possible, the election to the Executive Committee will start immediately after the World Conference 2016. All Voting members in good standing will be able to vote using an electronic voting system. The elections will be administered by the General Secretariat and overseen by an Election Committee to be appointed by the Board.

The following provisions of the By-laws will have to be amended for a transitional period. The transitional period starts at the end of the General Assembly 2016 and ends with the constitutive Board meeting of the newly elected Directors and officers (presumably in May/June 2017):

Article 14 (5): The meeting of the new Board will be deferred until the election to the Executive Committee will have taken place.

Article 11 (2): The current Directors will remain in office until the constitutive Board meeting of the newly elected Directors and officers is held.



INFORMATION PAPER FOR THE GENERAL ASSEMBLY REGARDING A PROPOSAL FOR A NEW MEMBERSHIP FEE STRUCTURE

1. PURPOSE

The purpose of this Paper is to provide information for the General Assembly regarding a proposal for a new, more equitable International Ombudsman Institute (IOI) Membership Fee Structure.

2. BACKGROUND

Article 9(1) of the IOI By-laws provides that: *The members shall pay such annual fees as may be determined from time to time by the General Assembly following a recommendation made by the Board or set by the Board for a category of members in accordance with Article 12.2 (f).*

Currently, membership of the IOI is a flat rate fee system. This system is inherently inequitable as it does not reflect members' budgetary capacity and is particularly unfair to those members with less financial resources.

Following extensive research by the IOI Treasurer, and with the assistance of the IOI Secretariat, the Board formed the view that the IOI should charge membership fees based on a member's ability to pay and, accordingly, establish a new, more equitable structure for IOI membership fees, that reflects members' budgetary capacity. In doing so, the Board was of the view that it was essential that the new fee structure not create an administrative burden and ensure that current total revenue for the IOI was maintained.

Accordingly, following consideration of the IOI Board at its meetings of 27-29 October 2014 and 21-23 September 2015, the Board resolved on 22 September 2016 to recommend a new Membership Fee Structure to the General Assembly for its consideration and determination at its Bangkok meeting.

3. PROPOSED MEMBERSHIP FEE STRUCTURE

3.1 Proposed Membership Fee Tiers

The Board recommends, for consideration of the General Assembly, a new simple, transparent and equitable fee structure consisting of three tiers (one the same as the current fee of EUR 750, one lower than the current fee and one higher than the current fee).

The three tiers would equitably reflect the budgetary capacity of members.

Tier	2016-2017 Fee
Tier 1: Members with a 2015-16 budget over 6 million international dollars	EUR 1,500
Tier 2: Members with a 2015-16 budget 1.5 to 6 million international dollars	EUR 750
Tier 3: Members with a 2015-16 budget under 1.5 million international dollars	EUR 375

The tiers apply to a member's budget converted from their local currency to international dollars, using the simple conversion described in **Annex I**.

3.2 Selecting a Membership Fee Tier

The tier selection process will only need to be undertaken in the first year of the new membership model and members can request a change if the budget for their office moves to a different tier.

If a member does not select a particular tier, they will be allocated to the middle tier by default (which is equal to the current membership fee of EUR 750).

3.3 Periodic adjustment to Membership Fee Tiers

It is proposed that each Membership Fee Tier will be adjusted every four years (to align with General Assembly meetings) to account for the effect of inflation.

3.4 Exemptions

This proposed determination by the General Assembly does not affect in any way the ability of a member to apply for a partial or full exemption from paying its fees as provided in the IOI By-laws Article 13(8).

4. TEST RUN OF THE NEW MEMBERSHIP FEE STRUCTURE

The feasibility of the proposed new Membership Fee Structure has been extensively tested by the IOI Treasurer and IOI Secretariat through both a desktop test run and a test run of the offices of the IOI Board Members.

Both test runs were completed successfully, and demonstrated that the proposed new Membership Fee Structure is considerably more equitable for IOI members, does not create administrative burden and maintains the IOI's current annual fee revenue.

5. IMPLEMENTING THE PROPOSED MEMBERSHIP FEE STRUCTURE

General Assembly Resolution:

In accordance with IOI By-laws Article 9(1), that the General Assembly determines the annual fees of IOI Members in accordance with the proposed Membership Fee Structure.



ANNEX I

SELECTING A MEMBERSHIP FEE TIER

1. Background

Due to the international nature of the IOI membership, and for consistency and equity, to identify their appropriate Membership Fee Tier, members would convert their local currencies to international dollars adjusted for Purchasing Power Parity (PPP) using their country's conversion factor as most recently published by the World Bank: <http://data.worldbank.org/indicator/PA.NUS.PPP>.

Members divide their office's budget in their local currency by the World Bank's conversion factor to obtain a standardised international dollar amount. **Further currency conversion is not required.**

2. Membership tiers and fees

Tier	2016-2017 Fee
Tier 1: Members with a 2015-16 budget over 6 million international dollars	EUR 1,500
Tier 2: Members with a 2015-16 budget 1.5 to 6 million international dollars	EUR 750
Tier 3: Members with a 2015-16 budget under 1.5 million international dollars	EUR 375

3. Selecting a Membership Fee Tier

- Members' budget for 2015-16
Example: The Western Australian Ombudsman's budget for 2015-16 is AUD (Australian dollars) \$11,070,000
- Members go to <http://data.worldbank.org/indicator/PA.NUS.PPP> and identify their country in the list and the most recent purchasing power parity (PPP) conversion factor for their country.
Example: The Western Australian Ombudsman identifies that the most recent (2015) PPP conversion factor for Australia is 1.49 (see the image on the next page).
- Members divide their budget in their local currency by the applicable PPP conversion factor. The result is an internationally-standardised dollar amount (international dollars). **Further currency conversion is not required.**
Example: The Western Australian Ombudsman divides its budget of AUD \$11,070,000 by its PPP conversion factor of 1.49. The result is 7,429,530.20 international dollars.
- Members use this international dollar figure to check which membership fee tier applies to them. Members inform the Secretariat of the relevant fee tier.

監察院國際事務工作紀要暨出國報告2014-2016

Example: The Western Australian Ombudsman's converted budget of 7,429,530.20 international dollars aligns with Tier 1. The Western Australian Ombudsman informs the Secretariat that it is a Tier 1 member.

The Western Australian Ombudsman receives an invoice from the Secretariat for EUR 1,500 for membership fees.

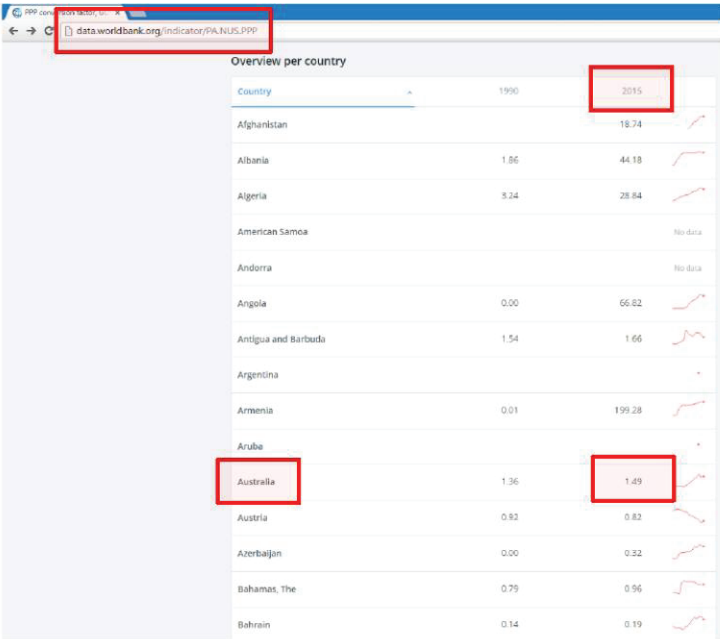


Image: World Bank website at <http://data.worldbank.org/indicator/PA.NUS.FPP> showing the conversion factor for Australia



INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE (IOI)

STRATEGIC PLAN 2016 – 2020

presented to the General Assembly
in Bangkok, in November 2016

INTRODUCTION

The General Assembly held in Wellington in November 2012 endorsed the development of a longer term strategic plan to guide the IOI's operations and to help focus its work in the coming years.

The present document constitutes the first strategic plan of the IOI. It covers the 4-year period between General Assemblies, i.e. from 2016 to 2020, and was presented to the General Assembly in Bangkok on 15 November 2016.

While the IOI's mission and vision remain faithful to the IOI's core values of independence, objectivity and fairness and can be seen as the fundamentals on which this plan is based, the strategic goals identified are to be considered the IOI's most relevant priorities and will therefore guide the organisation's operations in the next four years.

The present document will be interpreted as general directions to be taken within the next four years; detailed plans and projects to implement the different priorities and goals will be defined and developed by the IOI's governing body, the IOI Board of Directors, and may change over time to reflect emerging events, feasibility and resources.

The key strategic goals which will guide the IOI's operation during the next four years are set out in more details in this document. The IOI General Secretariat aspires to align its activities towards achieving these goals while taking the IOI's mission and core values into account. The IOI Board of Directors and the IOI General Secretariat share responsibility for implementing the IOI's strategic plan while taking into account practicality and available resources as well as new developments.



MISSION AND VISION

The IOI strives to increase its presence, to further develop its influence, to strengthen its authority and to be **the** authoritative body on Ombudsman matters worldwide. It endeavours to be recognized as the voice of Ombudsman institutions within the international community.

The IOI is committed to promote the Ombudsman concept and encourage the creation of Ombudsman institutions where they do not exist, to promote best practice and innovation, to facilitate and foster information exchange and shared learning through conferences and training initiatives, to fund research and regional projects on Ombudsman-related topics, to support colleagues worldwide, especially when they are operating under challenging circumstances, to engage in an ongoing dialogue with key international organisations and stakeholders, to address Ombudsman-related topics and consider policy areas that are of specific importance to its members and to be a truly international organisation in a multi-linguistic as well as pluralistic sense.

By engaging on the international stage and with international partners, the IOI seeks to sensitise governments and stakeholders about its core values and the importance and relevance of being a member.

STRATEGIC GOALS

- **Goal 1:** Widening membership
- **Goal 2:** Supporting Ombudsmen under threat
- **Goal 3:** Training and exchange
- **Goal 4:** Communication and publications
- **Goal 5:** Financial good health
- **Goal 6:** New challenges

STRATEGIC GOAL 1: WIDENING MEMBERSHIP

One of the values that inform the IOI's purpose and work is inclusivity. The IOI recognises the diversity of Ombudsman institutions and acknowledges that different models and concepts have been developed in response to particular constitutional arrangements and cultures. With a view to become a truly pluralistic and international organisation, the IOI will reflect this diversity in its membership, while not losing sight of the core values which underpin the Ombudsman model. To widen its membership, the IOI proposes the following strategic approach:

- Strengthen the cooperation with relevant regional Ombudsman associations as well as international partner organisations by signing **Memoranda of Understanding**. Leverage this cooperation to lobby for IOI membership within the respective region and/or organisation.
- Continue **disseminating information** on the IOI's work and the incentives and services it offers to members, in order to emphasize the benefits and relevance of becoming a member.
- Utilise the **regional Boards** and their knowledge of colleagues in the respective region for that purpose.
- Work to **identify specialist public service Ombudsman** institutions (e.g. Children's Ombudsmen, Police Ombudsmen etc.) which qualify for membership and encourage them to join. Where specialist groupings exist, work with these to encourage membership and possible memoranda of understanding.
- Advertise the **IOI's regional subsidies** program as a clear service to the Ombudsman cause. Investing money in projects that bring about the advancement of the Ombudsman concept is not only to the benefit of one particular region, but have proven to be adaptable and have been of benefit to the wider membership as well. Utilise this program as a "sales" tool in terms of recruiting new members.
- Facilitate multi-lingual access to the IOI and its services. **Pave the way for an equal participation** of colleagues within the three official languages of the IOI (English, French, Spanish) and – as a consequence – be prepared to extend translation services to realise the organisation's multi-lingual ideal.



- Provide **advice and mentored guidance** to turned-down membership applicants as opposed to uninformed rejection. Inform institutions in question about the possibility of non-voting membership. Offer them advice regarding necessary improvements (e.g. through mentored assistance by peers of by the IOI's Pool of Experts) and present them with an opportunity to re-apply at a later stage to get upgraded.

STRATEGIC GOAL 2: SUPPORTING OMBUDSMEN UNDER THREAT

The IOI acknowledges the general need to support Ombudsmen coming under threat, facing reprisals or operating under difficult circumstances as a part of its core business. When supporting a member in need, the IOI will give due respect to its values and apply a “do-no-harm” principle. In doing so, the IOI will take all existing contextual elements into account and act with the necessary flexibility and the appropriate discretion. In its endeavour to lend support and assistance to colleagues in need the IOI proposes the following strategies to support this goal:

- **Raise awareness** among its members about the situation of specific offices, but also about generally worrying developments in the Ombudsman world. Encourage members to contact the IOI whenever they have concern about a possible threat to their institution or to a fellow Ombudsman institution.
- Being a champion for the international Ombudsman community by **adopting supportive declarations** at General Assemblies on topical issues.
- **Establish principles** to guide a general course of action to coordinate IOI support to Ombudsmen operating under difficult circumstances. Clarify all options available as well as the procedures to be followed should a case present itself.
- Foster a close and **continuing dialogue and cooperation with relevant international partner organisations** (e.g. Office of the UN High Commissioner for Human Rights, Council of Europe etc.) and join forces to ensure best possible support for Ombudsman institutions as core elements of democracy.
- Embark on **fact finding missions** to gain more insight on the specific situations at hand, to raise awareness on a national as well as international level and to ensure that support is demand-driven, sustainable and effective for the colleague concerned.

- Develop and publish a series of IOI “**best practice**” papers on relevant topics (e.g. a guideline on independence of offices) aimed at bodies responsible for the creation of Ombudsman institutions and to advocate the importance of high international Ombudsman standards.

STRATEGIC GOAL 3: TRAINING AND EXCHANGE

With the view to strengthen its members' capability and to foster the exchange of expertise among Ombudsmen worldwide, the IOI acknowledges the importance of training, exchange and shared learning as a key priority for its members and for the international standing of the organisation itself. The IOI proposes the following strategies to support this goal:

- Identify on an on-going basis the training needs that are of specific concern to Ombudsman institutions and take account of the fact that member institutions in different world regions have different realities and therefore also **different training needs** to address the practical aspects and problems of their work.
- Document any **new developments** and emerging practice areas for Ombudsmen worldwide (e.g. NPM mandates or mediation functions) and make these topics a priority for (new) training formats.
- Utilise the existing expertise within the membership of the IOI to develop training formats with a view to offering them to IOI members as well as other organisations and/or institutions. **Encourage members to share their good practices** in this regard and incorporate them in the development of in-house training initiatives.
- **Encourage regions to utilise training on a regular basis**, e.g. by submitting project proposals within the IOI's subsidies program (either by one single institution, by a group of institutions or by the Regional President on behalf of the entire Region).
- Identify training providers and negotiate **standing offers for “package deals”** available without to the regions without further negotiations.
- Identify and negotiate **multi-lingual training options** or the possibility of offering certain training formats in language pairs (e.g. English-French for the African region or English-Spanish for the Caribbean & Latin American Region).



- Utilise the **IOI Pool of Experts** more actively to support exchange and training of colleagues in need of assistance and expertise.

STRATEGIC GOAL 4: COMMUNICATION & PUBLICATIONS

The IOI acknowledges the general need to foster communication among members but also to the world, in order to bring the IOI to the attention of important stakeholders and to increase its standing as an international organisation representing Ombudsman institutions worldwide. The IOI is also mindful of the general wish to re-introduce scholarly papers on Ombudsman-related topics. To strengthen the goal of communication and publications, the IOI proposes the following strategic approach:

- Encourage **effective communication among members** through instruments such as the IOI website, the IOI newsletter and the IOI case database and strives to raise the knowledge of IOI members to a uniform level by using these communication tools.
- Foster **communication with international partner organisations** and important stakeholders and disseminate information on benefits and services with a view to strengthen the standing and reputation of the IOI.
- Produce and **publish guidance material** in the form of a series of best practice papers to address the key features which inform strong and independent control mechanisms.
- Produce **scholarly papers** on certain aspects of Ombudsmanship on a more regular basis.
- Promote cooperation with academia to **carry out research** on issues of mutual interest and concern.

STRATEGIC GOAL 5: FINANCIAL GOOD HEALTH

In order to provide its members with the full range of services and the best assistance possible, it is essential that the organisation operates on a sound financial basis. This solid financial basis became a reality, when the IOI headquarters were transferred to Austria in 2009. Since then, the overhead costs of the IOI General Secretariat have been covered by the Austrian authorities and this has allowed that money generated from IOI membership fees to be of direct benefit to members in the shape of regional subsidies, scholarships for training or the funding of Ombudsman-related studies. To support the goal of financial good health the IOI proposes the following strategies:

- Develop a culture within the organisation where **generating income by marketing in-house expertise and research products** (e.g. training, publications, conferences on a fee-basis etc.) becomes a possibility.
- Recruit members (see strategic goal 1) and **increase the annual income through membership fee payments**.
- Develop an **investment strategy for funding** (i.e. an IOI policy on external funding) and explore options of external funding more actively in order to increase the organisation's funding base.
- Engage in **joint ventures with partner organisations** (e.g. the World Bank or regional Ombudsman Associations etc.) to get co-funding for important projects.

STRATEGIC GOAL 6: NEW CHALLENGES

The IOI acknowledges the general fact that Ombudsman institutions will face new challenges in their work in the years to come. The IOI therefore demonstrates its willingness and preparedness to deal with emerging issues of concern (e.g. privatisation, security issue etc.) as an organisation and in doing so, seeks to put the focus on how such changes and developments can or may affect the citizens concerned and their right to redress.



REPORT

By the International Ombudsman Institute (IOI)

Following a Fact Finding Mission to Warsaw, Poland from 18 - 20 July 2016

Ombudsman Under Threat

RECOMMENDATIONS

- To acknowledge the internationally renowned Polish Commissioner for Human Rights that has served as a model institution in the region
- To support the Commissioner for Human Rights to independently exercise his mandate, by ensuring access to court, in particular access to the Constitutional Court without (further) undermining the credibility of the courts
- To ensure that the Commissioner for Human Rights is equipped with sufficient financial and staff resources to fulfil his multiple mandates in order to be able to continue to effectively and efficiently carry on his duties
- To oppose and condemn personal attacks against the Commissioner for Human Rights and his deputies
- To emphasize vis-à-vis international and regional organisations, e.g. the European Union, the Council of Europe, the Organization for Security and Cooperation in Europe, the importance of supporting the Commissioner for Human Rights in order to secure his continuing independence.

Vienna, October 2016

附錄三

THE IOI

The International Ombudsman Institute (IOI), established in 1978, is the only global organisation for the cooperation of currently 175 independent Ombudsman institutions from more than 90 countries worldwide. The IOI is organised in six regional chapters (Africa, Asia, Australasia & Pacific, Europe, the Caribbean & Latin America and North America).

The role of the ombudsman is to protect the people against the violation of rights, abuse of power, unfair decisions and maladministration. Ombudsman institutions play an increasingly important role in improving public administration while making governments' actions more open and administration more accountable to the public.

In most countries around the world parliamentary control bodies are established, which monitor and implement the rule of law, the fight against corruption and good public administration. Although the specific role of the Ombudsman institution may vary, the holder of this office is legitimized by parliament – either through direct elections or through appointment by the head of state or government by or after consultation with parliament.

BACKGROUND - OMBUDSMAN UNDER THREAT

Different international organizations including the United Nations and the Council of Europe, have addressed the need for democratic States to provide themselves with an Ombudsman institution as an independent mechanism for the protection of human rights. The European Union requires that all candidate states should have independent Ombudsman institutions.

Two of the most recent international decisions are: Res. 69/168 (2014) of the UN General Assembly on "The role of the ombudsman, mediator and other national human rights institutions in the promotion and protection of human rights", and Res. 1959 (2013) of the Parliamentary Assembly of the Council of Europe on "Strengthening the institution of Ombudsman in Europe". These resolutions, as well as international practice and academic research, delineate a number of features that an Ombudsman or Human Rights institution must meet.

Considering its general configuration, all international texts emphasize the fact that the creation of such institution is necessary, and not just optional. As for the regulatory standard of recognition, the Council of Europe expressly encourages the establishment of the



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman

Ombudsman institution being effected in the Constitution. Its purpose must include the promotion and protection of human rights as well as the more conventional role of supervision of public administration. In this respect many European Ombudsmen have acquired specific competencies in areas such as the prevention of torture, gender and LGBTI rights or transparency and the right to access information in recent years. Needless to say, the defense of the most vulnerable groups, the ones that are most likely to be discriminated against (children, women, LGBTI people, migrants and asylum seekers, etc.), is at the core of an Ombudsman/Human Rights institution. Moreover, the efficacy and impact of the institution's final decisions must be derived not from a binding or coercive mandate, but from persuasion based on the rigor, objectivity and independence with which it conducts its activities.

The international framework also identifies the Ombudsman institution's independence as one of its fundamental traits. For this reason, it is necessary that the legal statute of the mandate-holder as well as the organizational structure provide the institution with the maximum independence and neutrality. This implies strict duties both for the mandate-holder and for the executive power. On the one hand, for instance, a candidate to hold the office of Ombudsman must not be an active member of any political party and his/her training and qualifications must be consistent with the duties of the Ombudsman. Once appointed, the incumbent must not engage in any other remunerated activities or in political activities.

On the other hand, the candidate must be chosen by a qualified majority of a legislative body and can only be forcibly dismissed "for incapacity or serious ethical misconduct", following a transparent procedure that also includes a qualified majority of parliament. Thus, the dismissal of an office-holder, which is absolutely exceptional in practice, must be based on legally assessed grounds of breach of the mandate, within a due-process based procedure, and with a parliamentary majority that exceeds the party supporting the government.

In order to guarantee the institution's independence, all levels of government have the duty to cooperate with it and respect its independence, without any political interference. The government must respect its organizational and budgetary autonomy, as ombudsman offices must be adequately resourced in order to be able to conduct the enquiries necessary to follow up complaints. In this respect, PACE Resolution 1959 (2013) urges member states "to make all efforts to avoid budget cuts resulting in the loss of independence of Ombudsman institutions".

The members of the IOI unanimously adopted the Wellington Declaration in New Zealand in November 2012 confirming their mutual understanding that "it is an expression of democratic maturity and the rule of law that governments and parliamentary majorities shall allow



criticism voiced by independent Ombudsman institutions. As a consequence, an Ombudsman diligently fulfilling his/her mandate shall not be subject to any form of physical, mental or unjustified legal coercion.”

Reports relating to Ombudsmen operating under difficult circumstances or even under threat have come to the attention of the IOI more frequently in the past few years.

Threats, intimidation and reprisals against Ombudsman are often a result of the Ombudsmen’s work, the increasing efforts they make to protect and promote human rights and the fact that they hold governments to account. While the nature of these threats may vary, the reason for them is often the same, namely to affect its very existence and functioning and to undermine its independence and legitimacy.

Any action that is directed towards an Ombudsman institution or an incumbent directly or indirectly and that potentially puts the independent operation and exercise of the Ombudsman’s duties at risk can be seen as such impediment or threat to the Ombudsman.

Concern about these incidents has led the IOI to discuss the question of how it can support and assist colleagues under threat, while still maintaining the necessary distance to avoid interfering in the political affairs of a State.

The IOI Board of Directors acknowledged that the supporting member institutions under threat, facing reprisals or operating under difficult circumstances is one of the IOI’s core tasks. At a workshop held in Barcelona in April 2016, a possible IOI approach to assisting Ombudsmen operating under difficult circumstances was discussed using examples from various regions of the IOI. The very specific and topical situation of the Office of the Polish Commissioner for Human Rights led the present IOI Board members to organize an IOI fact-finding mission and to send a delegation to Poland to evaluate the situation of the Polish Commissioner for Human Rights and to gain more insight into the general situation in the country by meeting representatives of Parliament, of Government, of supreme courts, of NGOs and other stakeholders. In organizing this mission, the IOI also endorsed the opinion of European bodies such as the European Commission or the Council of Europe Commissioner for Human Rights.

The IOI carried out this fact-finding mission with full respect for the values and principles of its member and by applying a “do-no-harm” principle. The delegation took the existing national context as well as other contextual elements into account and exercised full discretion when and wherever necessary. The present report gives an account of the observations made by the IOI delegation.



REPORT

Taking into account

- The International Ombudsman Standard as defined in the Article 2 of the IOI By-Laws
- The IOI Guide on Developing and reforming Ombudsman schemes
- The International Framework of the Ombudsman Institution developed by the Catalan Ombudsman institution and the University of Barcelona
- Reports by the bodies of the Council of Europe and the European Union

The Office of the Commissioner for Human Rights in Poland (OC) was established in 1987, it has provided the model that many other Ombudsman institutions in central and Eastern Europe have followed and it has been regarded as one of the most effective Ombudsman offices in its region.

The OC has been a very active participant in Ombudsman networks and has operated as a model for other institutions as they were established and provided active support to them.

According to the Polish Constitution (Art. 208-212) the Commissioner for Human Rights shall safeguard the freedoms and rights of persons and citizens specified in the constitution. The Commissioner shall be independent in his activities, independent of other State organs and shall be accountable only to the Sejm (the Parliament).

The Polish Commissioner for Human Rights is accredited with "A-Status" at the Global Alliance of National Human Rights Institutions (former: ICC - International Coordinating Committee for National Human Rights Institutions), fulfilling all the requirements set out in the Paris Principles. The Commissioner is also a Voting member of the International Ombudsman Institute.

Following reports that the OC in Poland was facing difficulties, the IOI decided to send a fact finding mission to investigate the situation in Poland and to ensure that the office continues to be independent, continues to carry out its mandate and continues to provide an effective service to the people of Poland.

The IOI fact finding mission had the opportunity to meet a wide range of stakeholders, to understand the context in which the Commissioner for Human Rights is operating. It looked

particularly at the Commissioner's access to courts and the Constitutional Court because that forms an important part of the work of the OC.

Constitutional Court:

The Commissioner for Human Rights (the Ombudsman) has far-reaching responsibilities vis-à-vis the **Constitutional Court**, that are enshrined in the Constitution of the Republic of Poland (Art. 188 and Art. 191). From the early inception of both institutions all Ombudsmen made use of the possibility to file abstract motions with the Constitutional Court as a way of shaping jurisprudence concerning different issues, e.g. criminal law, civil law, taxation etc. These motions can be filed on the basis of actual cases or complaints brought before the Ombudsman or on his own motion, i.e. ex officio. On average 20-25 motions per year are sent to the Constitutional Court. Additionally, the Ombudsman can join constitutional complaints, which was done in the past in 15-20 cases per year. Since an amendment of the Act on the Constitutional Tribunal in June 2015 the Ombudsman can also join proceedings in which preliminary questions are put to the Constitutional Court by regular courts and he can join abstract motions by other actors.

In the current situation, it is of concern that the Constitutional Court has been hampered by delays in having its judgments published, with some judgments not being published for extended periods, and by not having the three elected judges sworn in. There is a concern that the effort which goes into preparing motions to the Constitutional Court by the Ombudsman's Office may be in vain, if they cannot be dealt with effectively by the Court.

We were told that the Ministry of Justice intends to reform the judiciary. While no proposals had been put forward at the time of the inquiry, many of those we spoke to expressed grave concern about the future independence of the judiciary and the possible politicization of appointments.

The National Council of the Judiciary (NCJ), a body that is comprised of judges as well as representatives of parliament, and the Minister of Justice, plays an important role in the process of nominating and selecting judges. According to the Polish Constitution (Art. 179) the NCJ presents a candidate to the President of the Republic, who will then nominate the candidate. Recently the President refused to nominate 10 judges without giving any justification to the NCJ. This fact in combination with proposed amendments to the Act on the NCJ stipulating that the President would obtain the right to choose from among the candidates has the potential of leading to a damaging erosion of the separation of powers.

Equally the potential reduction of the retirement age of Supreme Court judges from currently 70 years to 65 years might lead to a large scale replacement of judges, because it would



affect approx. 40% of all the Supreme Court judges, who are currently 65 years of age or older.

Immunity:

We were also informed that a law establishing a procedure for waiving **immunity** of various independent institutions in Poland, such as the Ombudsman, the Ombudsman for Children, the Inspector General for Personal Data Protection, the Head of the Institute of National Remembrance, was introduced and entered into force¹. Many of the persons we met were concerned that the new law does not provide sufficient guarantees protecting the Ombudsman and other independent institutions from arbitrary criminal prosecution by the executive power.

Funding:

As to the **funding** of the Ombudsman office the IOI fact finding mission found that the OC has the power to submit his budget to the Minister of Finance, who transfers it to Parliament. Parliament is then free to decide how to go along with the budget. For 2016 the OC asked for an increase of approximately 16% (from 9 million EUR to 10.5 million EUR), because important renovation works were scheduled in order to make the office building accessible for persons with disabilities and also because the OC staff has not seen an increase in salaries since 2008, whereas civil servants have. The procedure in Parliament is that one deputy is the rapporteur and checks the feasibility of the proposed budget and reports on it. Despite the fact that the rapporteur agreed with the proposal, the budget was neither increased nor maintained at the same level, but cut by 8%. Other institutions saw quite substantial increases in their budget, suggesting the drastic cut in the Ombudsman's budget was not due to general austerity measures in Poland.

To properly fulfil all the important duties of the Polish Commissioner for Human Rights his office is dependent on access to court and sufficient resources. The Fact Finding mission therefore notes with great concern that by limiting the Ombudsman's access to court, reducing his budget, limiting competences, changing immunity provisions are symptomatic of a lack of respect and support for accountability mechanisms, the Polish Constitution, international best practice and the rule of law.

¹ Law of 18 March 2016 amending the Law on the Commissioner for Human Rights and some other laws (Journal of Laws, item 677). The law entered into force on 31 May 2016.

CONCLUSIONS

1. The Polish Commissioner for Human Rights is a renowned institution that meets the requirements and criteria established by international law to be considered an Ombudsman institution.
2. We have been impressed by the work of Dr Bodnar and his office, and we look forward to seeing that work continuing into the future to build on its success to date and to extend it to all to provide greater opportunity for the people of Poland to receive redress when things go wrong. The work of the Ombudsman can also continue to help to improve public services by identifying problems affecting multiple service users and recommending changes to service delivery, regulations and legislation.
3. The independence must not be compromised by legislative, administrative or political measures.
4. It is of paramount importance to ensure that the Ombudsman's Office has a sufficient budget to enable it to undertake its work on behalf of the people of Poland.
5. The powers of the Ombudsman should be extended and not diminished, because it needs a wide mandate in order to properly fulfil its duty to make sure that the people using public services and living in Poland have access to a truly independent office which is properly resourced and has the power which enables it to deal with their complaints in an effective and efficient manner.
6. The office should continue to have access to the Constitutional Court and courts and we are concerned that measures are being taken which are limiting this access. We are also concerned that there are problems with the functioning of the Court that make it more difficult for the Commissioner for Human Rights to do its work.
7. Upon our return from the fact-finding mission, we have learnt about a petition by Foundation *Ordo Juris* to dismiss Mr. Adam Bodnar from his position as Commissioner for Human Rights, i.e. the mandate-holder of the Polish Ombudsman institution, based on his positive stand concerning LGBTI rights. In this respect, as stated in the open letter issued by the IOI, we believe that:
 - It would be entirely unacceptable for such a petition to take effect, as the defense of LGBTI rights can in no way be considered to be a breach of Mr.

附錄三



Bodnar's mandate, according to international standards. Moreover, the European Union has consistently established, including in Article 21 of the Charter on Fundamental Rights, the right to non-discrimination based on sexual orientation. It is worth to underline that the Polish Parliament nominated, by the virtue of law as of 3 December 2010, the Commissioner for Human Rights to fulfill the tasks of the independent equality body according to the European Union anti-discrimination directives. The Commissioner's mandate, broadened by the Parliament, includes the protection of LGBTI people.

- Any future decision in this respect must be made by a qualified majority of the Parliament, within the framework of a pre-determined procedure and including a hearing with the Ombudsman himself.

8. We strongly urge the Parliament and Government of Poland to behave in accordance with these international principles, as set out in the first section of this report.
9. The IOI is ready to help with all available means to ensure the independence of the Polish Commissioner for Human Rights and his staff.
10. The IOI will deliver this report and its conclusions to the Polish authorities, while also providing copies to the above mentioned international institutions.

PARTICIPANTS OF THE FACT FINDING MISSION

Rafael Ribó – Regional President IOI Europe

Peter Tyndall – IOI 2nd Vice President

Günther Kräuter – IOI Secretary General

Ülle Madise – IOI Europe Board Member

Ulrike Grieshofer – IOI Executive Director

Judith Macaya – Secretariat IOI Europe

ANNEX:

LIST OF INSTITUTIONS/STAKEHOLDERS MET (IN CHRONOLOGICAL ORDER)

Ambassador Dr. Thomas M. Buchsbaum, Ambassador of Austria
Dr. Adam Bodnar, Commissioner for Human Rights
Dr. Sylwia Spurek, Deputy Commissioner for Human Rights
Ms. Katarzyna Kacperczyk, Undersecretary of State, Ministry of Foreign Affairs
Prof. Tadeusz Ereciński, President of the Civil Chamber of the Supreme Court
Katarzyna Gonera, Judge at the Supreme Court
Waldemar Plóciennik, Judge at the Supreme Court
Mateusz Kijowski of the Committee for the Defence of Democracy (KOD)
Wojciech Kaczmarczyk, Government Plenipotentiary for Civil Society and Equal Treatment
Prof. Andrzej Rzepliński, Chairman of the Constitutional Tribunal of Poland
Prof. Michał Seweryński, Chairman of the Commission for Human Rights, Rule of Law and
Petitions of the Senate of the Republic of Poland and additional
members of the Commission
Dariusz Zawistowski, Chairman of the National Judiciary Council
Krzysztof Wojtaszek, Vice-Chairman of the National Judiciary Council
Waldemar Żurek, spokesman of the National Judiciary Council
Dr Marcin Walecki, Head of Democratization Department, OSCE/ODIHR
Omer Fisher, Deputy Head, Human Rights Department, OSCE/ODIHR
Anne-Lise Chatelain, Legislative Support Officer, OSCE/ODIHR
Marc van Gool, Human Rights Adviser, OSCE/ODIHR
Mr Marek Michalak, Ombudsman for Children Rights



INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE (IOI)

BANGKOK DECLARATION

adopted unanimously by all present and voting

at the General Assembly held on 15th November 2016

in Bangkok, Thailand

WHEREAS the Ombudsman offers independent and objective consideration of complaints, aimed at correcting injustices caused to an individual as a result of maladministration; and

WHEREAS a further important objective of the Ombudsman is to improve services provided to the public by ensuring that systemic failings are identified and corrected; and

WHEREAS from its early beginnings in Scandinavia, the Ombudsman concept has now been adopted and extended across the world, and includes the promotion and protection of human rights; and

WHEREAS the Ombudsman idea has proved extraordinarily adaptable and innovative while remaining true to its original core principles of independence, objectivity and fairness.

On motion duly made by the International Ombudsman Institute (IOI) and unanimously carried, it:

1. *Recalls* the findings of the Wellington Declaration that Ombudsman institutions form an integral part of Good Governance and make an important contribution to the Rule of Law, Transparency, Democracy and Human Rights.
2. *Reiterates* that an Ombudsman diligently fulfilling his/her mandate, shall not be subject to any form of physical, mental or unjustified legal coercion.
3. *Opposes* any restrictions which would limit the independence of the Ombudsman and restrict his/her ability to protect the fundamental rights of all persons.
4. *Calls upon* all nations to give constitutional status to Ombudsman institutions.



5. *Calls upon* national governments to recognize the importance of strong and independent Ombudsman institutions in order to guarantee that the fundamental rights of all persons are respected and to contribute to a transparent and accountable democracy.
6. *Condemns* any intimidation and reprisals, such as restrictions of budget, staff or mandate against the independent work of Ombudspersons around the world.
7. *Takes* threats against Ombudsman institutions very seriously and supports members facing restrictions through all available means.
8. *Calls upon* national governments to promptly and thoroughly investigate cases of alleged intimidation and reprisals against Ombudsman or staff of Ombudsman institutions and take appropriate action

Bearing in mind the current situation in Thailand, the IOI strongly

9. *Condemns* any attacks on human rights and expresses its support to the Thai people and the Thai Ombudsman, both in the person of the current mandate holder and the institution itself.
10. *Calls on* the Thai government to ensure that no human rights violations occur and to avoid any restrictions of freedom of speech, freedom of assembly and freedom of the press.
11. *Urges* the Thai government to promptly restore democracy in Thailand by holding free and fair elections.



THE CONTROL YUAN

Oct. 20, 2016

General Vidhvat Rajatanun
Chief Ombudsman
Office of the Ombudsman
Bangkok, Thailand

Dear General Rajatanun,

On behalf of the entire Control Yuan, I would like to express our deepest condolences and sympathies for the passing of His Majesty King Bhumibol Adulyadej.

His Majesty was a gentle and wise monarch who was much loved by the people of Thailand. His enormous contribution to Thailand's development into a prosperous modern nation is greatly admired by the international community.

The great King was a good friend to Taiwan and visited the island with Her Majesty Queen Sikirit in 1963. The people of Taiwan will always cherish His Majesty's friendship, and we join the people of Thailand in mourning his loss.

Sincerely,

Po-ya Chang, MD; MPH; Dr.MSc.
President
The Control Yuan
Republic of China (Taiwan)

第 11 屆 IOI 會議院長引言

Introductory Remarks by President Chang of the CY

Good afternoon, Honorable Chair, distinguished participants, ladies and gentlemen.

On behalf of the Control Yuan (we call it the CY), the R.O.C, I am very pleased to attend the 11th World Conference of International Ombudsman Institute (IOI) in Bangkok. The CY became an IOI institutional member in 1994 and has since benefited greatly from its activities: fostering positive relationship with other member institutions and keeping abreast of the latest Ombudsman developments. On this special occasion, I would like to highlight the functions of the Ombudsman's office in protecting human rights from the Taiwanese perspective.

As some of you might already know, my nation runs on a unique five-branch government, with checks and balances among the five powers (we also call five “Yuans”). In addition to the Executive, Legislative, and Judicial Yuans, we have the Examination Yuan in charge of validating the qualification of civil servants and the CY for ensuring good governance in the public sector. This five-branch system allows the CY independence to monitor public administration. The CY is vested by our Constitution to receive citizen's complaints against any government's misconducts, to conduct investigation into maladministration, and to make recommendations to government agencies. It is also accorded with the power to initiate impeachments against government officials who have been found to severely violate the law. In practice, however, the CY functions as a protector of human rights, because more than half of the cases it handles are related to human rights issues.

Following my introductory remarks, now I would like to introduce Dr. Tzong-ho Bau. He is an eminent Member of the Control Yuan, having been a professor and Vice President of National Taiwan University for many years. Dr. Bau is well-experienced in conducting investigations. He will talk more at lengths about the Control Yuan's unique functions in protecting human rights. Dr. Bau, please.



Multiple Functions of the Control Yuan to Effectively Protect Human Rights

by

Dr. Po-ya Chang

President, the Control Yuan, Republic of China (Taiwan)

and

Dr. Tzong-ho Bau

Member, the Control Yuan, Republic of China (Taiwan)

11th IOI World Conference
Bangkok, 13 – 19 November 2016

Opening

Good afternoon, Honorable Chair, distinguished participants, ladies and gentlemen. My talk today discusses the functions of the Control Yuan, as the national Ombudsman office in Taiwan, in protecting human rights.

The Tide with Human Rights Protection

Human rights have become universal in recent years. Based on practical experience, a country must fulfill at least two prerequisites to realize human rights protection. The first is to establish norms by means of passing domestic human rights-related bills and ratifying the international human rights treaties. The other is to establish mechanisms, which involves setting up the institutions in charge of human rights implementation or monitoring. Since 2009, through enactment of enforcement acts, the ROC (Taiwan) has ratified the International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR), the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR), the Convention on the Elimination of all Forms of Discrimination Against Women (CEDAW), the Convention on the Rights of the Child (CRC), and the Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). This helps to align our human right norms with international standards.

As you know, in 1993 the United Nations adopted "the Paris Principles" to encourage, promote and assist countries to establish national human rights institutions. Those national human rights institutions should meet 6 criteria: (1) independence guaranteed by statute or constitution; (2) pluralism of members; (3) autonomy; (4) adequate powers of investigation; (5) sufficient resources; and (6) a broad mandate based on universal human rights. For more than a decade, some people in my country has been arguing that we should establish a national human rights commission so as to comply with the Paris Principles. Whenever they considered this issue, the functions of my Office, the Control Yuan, were discussed, because at present the Control Yuan plays a very important role in protecting human rights in Taiwan.

The Traditional Role and Functions of the Control Yuan

In as early as the Chin (246-206 B.C.) and Han (206 B.C.-220 A.D.) dynasties of ancient China, the Emperor assigned officials to exercise a systematic and permanent control of the imperial administration and its civilian employees. They also received petitions from the public for administrative injustices. This is the earliest Ombudsman model in ancient China that we follow to set up the Control Yuan.

Today the Republic of China (Taiwan) adopts a unique system of "checks and balances" between five powers at central government. Besides the executive, legislative, and judicial branches, two other branches, namely the examination and the control branches, are also established. These five branches are called the Yuans. In mandarin, Yuan refers to a "big house" or an "organization." The Examination Yuan is



set up to ensure the quality of civil servants and various certified professionals, as well as the fairness of job opportunity. The Control Yuan, on the other hand, is originally set up to prevent corruption, and to promote good governance as well as the rule of law. It is of equal constitutional status with the other four branches.

The Constitution stipulates that the Control Yuan shall have 29 Members, including a President and a Vice President, and all of them shall serve a term of six years. They are nominated by the President of the Republic with the consent of the legislature. These Members can exercise their powers and duties independently, with some 450 staff providing administrative and investigative assistance.

As with most Ombudsman offices in the world, the Control Yuan deals with complaints filed by the general public against government's decisions, actions or omissions. Our role is to protect the people against violation of rights, abuse of powers, error, negligence, unfair decisions and maladministration, and to improve public administration as well as to make the government's actions more open and its administration more accountable to the public.

The statutory functions and powers of the Control Yuan provided for by the Constitution and other laws are as follows :

1. Investigation into maladministration;
2. Impeachment against civil servants who severely violate laws;
3. Censure against incompetent or negligent chief government officials;
4. Proposing corrective measures to rectify maladministration;
5. Making recommendations to government agencies for improving their defects or deficiency;
6. Keeping records of assets reported by civil servants;
7. Dealing with matters related to conflict of interest;
8. Dealing with matters related to political donations;
9. Invigilation; and
10. Audit of government expenditure.

The Multiple Functions of the Control Yuan to Effectively Protect Human Rights

Today Taiwan is committed to proactively fulfilling international human rights law obligation. Since 2000, the Control Yuan has set up a "Human Rights Protection Committee". The main functions of this Committee are to uncover and investigate cases involving human rights violations; to recommend appropriate acts concerning human rights; to monitor the implementation of international human rights norms by governments of different levels; to coordinate with human rights group domestically and internationally; to hold workshops on human rights matters; and to publish thematic human rights investigation reports.

As with most classical Ombudsman offices around the world, the Control Yuan exercises its power to investigate any wrong doings of government at all levels. Each year the Control Yuan receives about 15,000 cases of complaints lodged by the general public. Some of them can be investigated by Members on rotation after careful assessment and analysis by staff. The Control Yuan Members also can undertake own-motion investigation into government misconduct and systemic problems based on media coverage of events or other resources.

In 2015, the Control Yuan completed 210 investigative reports. Among them, 114 cases were related to human rights issues, accounting for 54.3%. The following table and pie chart show the distribution of human rights issues of those cases.

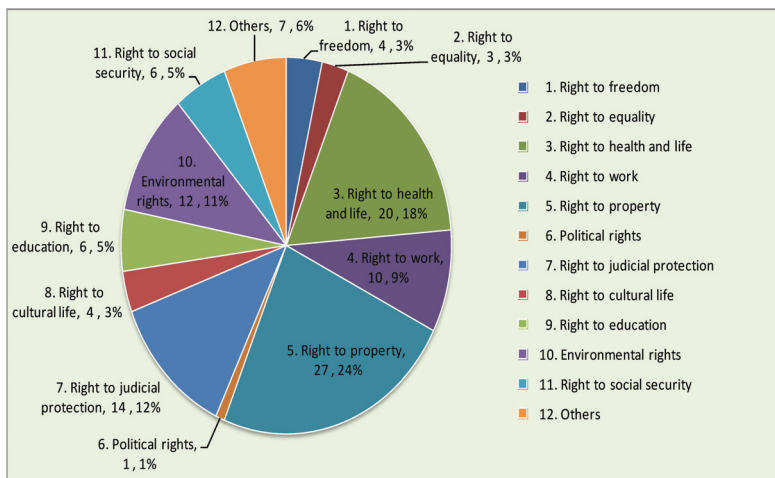
Human Rights Investigations Completed by the Control Yuan in 2015

Nature of Case	Investigations Completed	
	2015 (January-December)	
	No. of Cases	Percentage (%)
Total	210	100.0%
Non-human-rights investigations	96	45.7%
Human rights investigations	114	54.3%
1. Right to freedom	4	1.9%
2. Right to equality	3	1.4%
3. Right to health and life	20	9.5%
4. Right to work	10	4.8%
5. Right to property	27	12.9%
6. Political rights	1	0.5%
7. Right to judicial protection	14	6.6%
8. Right to cultural life	4	1.9%
9. Right to education	6	2.9%
10. Environmental rights	12	5.7%
11. Right to social security	6	2.9%
12. Others	7	3.3%

Source: The Control Yuan



The Category Distribution of Human Rights Investigations



A de facto Protector of Human Rights with a Unique Function

Most of human rights violations are government-related, and many of the Ombudsman offices investigate complaints of human rights arising from maladministration or misconduct of government departments. When government agencies do not exercise their powers properly, it is possible to violate human rights. Sometimes the government agencies might infringe the human rights directly, and very often the government agencies are inactive to human rights abuse. The so-called the “third generation of human rights” or “collective rights” involve economic, social, cultural, as well as development rights, and the realization of those rights requires government’s proactive and positive conduct or intervention. Therefore by supervising the government’s conduct, the Control Yuan can help protect basic individual human rights and promote collective rights.

As the Control Yuan is derived from a traditional system that has been implemented since ancient China, it is entitled to fulfill a special duty -- to initiate impeachment against any civil servants who severely violate laws, despite the fact that it does not very often undertake alternative dispute resolution through mediation, conciliation or negotiation, as many other Ombudsman offices do.

The initiation of this procedure requires at least two Control Yuan Members acting together. All impeachment cases shall be kept confidential until they are

referred to the Public Functionary Disciplinary Sanction Commission under the Judicial Yuan for decisions. The most severe punishment by the Disciplinary Commission is dismissal or removal from offices.

In 2015, 14 cases of impeachment were brought for deliberation by panel. 13 of them were justified and referred for disciplinary actions, while one was being rejected. Of these 13 cases, a total of 31 public officers were impeached: 28 being civil and 3 military personnel, with more than half of them being high ranking senior officers.

Case Studies

The following are two recent cases that illustrate how the Control Yuan exercise the unique power of impeachment to effectively enhance human rights protection.

Selected Case 1:

Abuse in Juvenile Reform Schools (Case No. 1040830925)

In February 2013, a teenage boy died of Sepsis caused by suppurated organs in the chest and abdomen during his enrollment for correctional education at Taoyuan Reform School of the Ministry of Justice (hereinafter as “the School”). There were signs of torture and excessive discipline. Large areas of bruising, skin tears and blisters were found on the boy’s right chest and under his armpit. The School denied allegations of torture, telling the boy’s family that he died of sudden death as a result of over scratching. The Taoyuan District Prosecutors Office conducted an investigation that went on over a year but could not determine the cause of death. The prosecutor closed the administrative case file. After widespread media attention, the case sparked a wave of public outcry, drawing attention to the human rights of delinquent juveniles. Later on, Changhua Reform School, another juvenile correctional facility, was reported to have abused its students by forcing them wear handcuffs and leg irons. There were also reports of students being handcuffed to outdoor laundry racks and in the corridors for as long as thirteen hours. In another incident, the Changhua Reform School put a student in solitary confinement for one year and five months and claimed it was for assessment purposes.

The Control Yuan launched an investigation and found that the boy was subject to harsh treatment by his superintendent and instructors during his enrollment at the Taoyuan Reform School. He was sent to live alone in an independent unit even when his physical condition had deteriorated to the point that he was unable to care for himself. He went into a shock in the final hour before his death. The staff member of the School failed to transport the boy to the hospital for timely treatment. He died en route to the hospital. Meanwhile, there were reports of abuse at the Changhua Reform School reflect long-term human rights abuse by the juvenile correctional facilities in Taiwan, in violation of Article 10 of the International Covenant on Civil and Political Rights and Article 19 of the Convention on Children’s Rights.



The Control Yuan issued an impeachment against former headmaster of the Taoyuan Reform School, Chiu-Lan Lin, former director of discipline, Li-Chong Chen, director of hygiene, Hui-Mei Ho, and headmaster of the Changhua Reform School, Yi-Pong Chan. The Control Yuan also issued a corrective measure to the Executive Yuan, the Agency of Corrections of the Ministry of Justice, Taoyuan Reform School, and Changhua Reform School for rectification. The investigation also points to systemic flaws in juvenile correction and calls for the Ministry of Justice, the Agency of Corrections, Ministry of Health and Welfare, and the Department of Juvenile and Family at the Judicial Yuan to make improvements. It is hoped that the Control Yuan's investigation report will compel the government to improve upon existing correctional education and facilitate children's return to the community as soon as possible. The Public Functionary Disciplinary Sanction Commission has demoted the headmasters of the two schools in pay rate by one tier of rate each and the director of discipline of Taoyuan Reform School by two tiers of rate, and issued a demerit to the director of hygiene of Taoyuan Reform School.

Selected Case 2:

Death of Army Corporal Exposes Human Rights Abuse in the Military (Case Number: 1030830891)

Chung-chiu Hung was serving in the 542nd Brigade in Hsinchu and had been set to be discharged on 6 July 2013. He was caught bringing a smart phone with built-in camera and an mp3 player onto his military base and was sent to solitary confinement for detention from 28 June to 4 July. On 3 July, Hung was rushed to the hospital for emergency treatment after allegedly being ordered to perform strenuous exercise drills. He died on July 4th. Questions surrounding Hung's torture and abuse prior to his death have sparked nationwide debate and concern over human rights issues in Taiwan's military. The incident has led to two mass protests (known as the "White Shirt Movement") launched by a civil group called "Citizen 1985". In a mere three days, the "Code of Court Martial Procedure" was amended, transferring jurisdiction of some military criminal cases to the civilian judiciary during peacetime.

The Control Yuan launched an investigation and found the following wrongful acts by the military units:

1. Lack of legal understanding and human rights awareness, negligence of law and order, and failure to follow due process when placing Hung in detention as punishment
2. Poorly setup interior of the detention room, the under qualified supervisor, and lack of discipline and on-the-job training for military personnel.

The Control Yuan recommended that the Ministry of National Defense and the Army Command Headquarters take corrective measures and consider possible punishment against those related officers implicated with negligence. The Control Yuan also impeached the 542nd Brigade Major General Wei-chih Shen, Commander

Colonel Chiang-chung Ho, and the 269th Brigade Major Fan-Han Yang.

In response, the Ministry of National Defense reviewed their existing facilities and made the following improvements to safeguard human rights and uphold discipline:

1. Completed the renovation of fourteen solitary confinement rooms and improved on the old facilities;
2. Launched a project to ensure staff sufficiency at the solitary confinement unit;
3. Mandated record keeping for every single use of solitary confinement as punishment; and
4. Adopted the “Daily Schedule and Plans at the Solitary Confinement,” which specifies routines and schedules during time in solitary confinement.

Conclusion

Human rights protection is a developing theme that has engaged strongly with governments worldwide as there is always a higher expectation for the public sector that they will respect, promote and protect human rights. It will take a concerted effort across different public agencies to properly address this theme and its issues. Despite the differences among nations in history, political and legal systems, and priorities in human rights protection that result in NHRIs under different names and models, the Ombudsman office is one that helps to make it happen by playing a very important and effective role. In doing what it does best: dealing independently and impartially with the public's complaints against government, it can effectively protect human rights without altering the fundamental nature of the Ombudsman's role.



第9節 第21屆伊比利美洲監察使聯盟年會

壹、前言

為拓展與伊比利美洲地區各國監察使之互動，及增進彼此監察制度交流，監察院自1999年起，即以觀察員身分出席伊比利美洲監察使聯盟（Federación Iberoamericana de Ombudsman，下稱FIO）年會，至今（2016）年已參與17屆，與諸多監察使建立良好情誼。「第21屆伊比利美洲監察使聯盟年會」（XXI Congreso Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman）由西班牙護民官署（Defensor del Pueblo）於該國加納利群島首府聖克魯茲－特內里費（Santa Cruz de Tenerife）舉行。

貳、第21屆伊比利美洲監察使聯盟年會

- 一、會議日期：2016年11月22日至24日
- 二、會議地點：西班牙加納利群島首府特內里費
- 三、主辦單位：西班牙加納利群島議會（Diputado del Común, Parlamento de Canarias）
- 四、與會國家、組織及重要人士：FIO會員國（包括來自阿根廷、玻利維亞、巴西、哥倫比亞、哥斯大黎加、厄瓜多、薩爾瓦多、西班牙、瓜地馬拉、宏都拉斯、墨西哥、尼加拉瓜、巴拿馬、巴拉圭、葡萄牙、波多黎各、安道爾及烏拉圭），及以觀察員身分受邀出席之四國（包含中華民國、東

帝汶、莫三比克及塞內加爾)，共計約100人出席。



尹委員祚芊（右4）、江委員綺雯（右3）、僑務諮詢委員陸錦林教授（左1）及西班牙代表處楊秘書奕俐（右1）於第21屆FIO年會開幕式會場與FIO秘書長Jorge Miranda Jacob（左2）、東帝汶人權暨司法監察公署Silverio Pinto Baptista（左3）、宏都拉斯國家人權委員會委員長Roberto Herrera Cáceres（左4）、波多黎各公民保護護民官署護民官Iris Miriam Ruiz Class（中）及其秘書Arnold A. Troche Piña（右2）合影

五、會議紀要



第五副主席Jeróninimo Saavedra（左1）、主席José de Faria Costa（左2）、加納利群島自治區副主席Patricia Hernández（右2）及西班牙護民官署護民官Soledad Becerril共同主持第21屆FIO大會開幕式



(一) 會議主題：貧窮、尊嚴與人權（Pobreza, dignidad y derechos humanos）

(二) 會議重點及決議：

1. 開幕式演說重點摘要

- (1) FIO主席暨葡萄牙護民官José de Faria Costa先生：強調促進人權是首要政策，這不僅是個人意志的表達，更是民主制度本身不可缺少的承諾。並重申貧窮議題是不分國界、性別與宗教的，是人類面臨的主要問題之一，如同當代社會中的一個開放性傷口，並警告社會中的赤貧情況危機。重申保護及維護人權與個人尊嚴永遠是該組織的重點核心，並呼籲各國護民官齊心努力達成目標。
- (2) FIO第五副主席暨西班牙加納利群島自治區議員Jerónimo Saavedra先生：感謝FIO今年做出在本島舉行年會的決定，指出該島長期以來扮演聯繫歐洲、非洲和拉丁美洲間的重要橋梁。認為伊比利美洲監察使聯盟的所有成員，即使在困境當中也應齊心向前邁進，各國護民官應呼籲政府維護及重視人權議題。
- (3) 加納利群島自治區副主席Patricia Hernández女士：特別強調護民官在弱勢團體扮演的重要角色，特別是受到不公及不平等對待影響甚深的女性及兒童。讚譽該組織能幫助政府推動相關改革。
- (4) 西班牙護民官署護民官Soledad Becerril：貧窮與人權議題有著高度連結，根據2013年世界銀行資料顯

示，世界上有3億6千7百萬人身處於貧窮線之下（註：「世界銀行」以每日收入低於1.25美元為絕對貧窮線），並特別強調貧窮程度與教育的對應關係。新興科技可在此領域中推動新的革命，在偏遠地區中可利用科技，獲得教育資源，沒有比獲得知識更好的投資。西班牙社會學研究院的最新報告指出，貧窮具有傳承性，百分之八十的西班牙貧窮兒童在成人後，易處在社會的邊緣當中。雖說貧窮具傳承性，但此現象可透過政策來避免和減緩。

2. 墨西哥國家人權委員會主席Luis Raúl González Pérez先生：呼籲各國護民官立即訂定消除貧窮的相關行動政策，以及具體承諾，以經驗分享，保持跨機構的合作與交流，勿讓此社會問題阻礙人類福祉的進步，因為極端貧窮和社會排斥，嚴重危害了人類的尊嚴。因此我們要立即採取相應措施，雖然消除貧困是一大挑戰，但為達成此聯合國永續發展目標的第一項「消除各地一切形式的貧窮」，需要我們的團結與合作。
3. 監察院代表團於會中先以書面資料分享我國已實施21年的全民健康保險情形，以及協助改善幼兒托育系統之相關經驗；再就本院積極維護貧病人民之醫療人權，以及維護幼兒受教權利等案例，與各國代表充分交流，有效提升本院之國際能見度。
4. 國際研討會的主題聚焦於極端貧困、居住安全環境衛生及融合教育三項議題。主講人多係聯合國、西班牙及拉丁美洲監察使研究小組成員，講者就聯合國2016



全球永續發展目標中之「消除各地一切形式貧窮」、「城市與社區的永續發展」、「確保有教無類、公平及有品質的教育」等議題發表演說。

5. 下屆年會主辦國暫定首選為波多黎各，公民保護護民官署護民官Iris Miriam Ruiz Class女士係FIO第一副主席，會期中對我方代表表現極為熱絡，並已口頭邀請本院參與明年FIO年會。



FIO主席José de Faria Costa（中）、第五副主席Jorónimo Saavedra Acevedo（左），以及西班牙地方護民官Francisco Fernández Marugán（右）主持會議之情形

（三）與場內貴賓互動情形：

1. 本院代表團備受主辦單位禮遇，於歡迎晚宴時，在該組織主席José de Faria Costa先生盛情邀約之下，2位委員至主桌與西班牙、阿根廷、波多黎各等國護民官餐敘。C主席於席間致詞時，特別表示監察院代表團係唯

- 一來自亞洲地區國家之觀察員，對委員能參加本屆年會致表歡迎。
2. 會議期間，宏都拉斯國家人權委員會委員長暨FIO第二副主席Roberto Herrera Cáceres博士（曾為宏國駐歐盟及聯合國大使），非常感佩我國多年來實施的全民健康保險制度，對我國分享的經驗充滿興趣，主動提及該國18個種子鄉鎮施行的社區公衛整合計畫，尹委員表示，本案對我協助友邦提升人權有正面意義，監察院可協助聯繫相關的單位提供協助，並請駐處轉請駐館主動瞭解該國社區公衛整合計畫之內容。
 3. 茶會席間，尹委員及江委員亦與多位護民官互動熱絡，包含第一副主席暨波多黎各護民官Iris Miriam Ruiz Class女士、薩爾瓦多人權保護檢察官署護民官Raquel Caballero de Guevara，以及墨西哥新雷昂州護民官Sofía Velasco Becerra女士。委員已口頭邀請波國護民官明年訪華，另薩國護民官及墨國護民官則贈送2本叢書作為交流。



首日FIO舉行歡迎晚宴，共百位護民官共襄盛舉，尹委員祚芊與江委員綺雯受FIO主席José de Faria Costa先生之邀，至主桌與西班牙、阿根廷、波多黎各、宏都拉斯等各國重要護民官餐敘



代表團與與會人士合影留念

圖（左上）本院代表團與薩爾瓦多人權檢察官署檢察官Raquel Caballero de Guevara女士（中）

圖（右上）尹委員與第五副主席暨加納利群島自治區議員Jeróninimo Saavedra

圖（中左）本院代表團與會情形

圖（中右）江委員與第一副主席暨波多黎各市民保護護官署護民官Iris Miriam Ruiz Class

圖（左下）尹委員與FIO秘書長Jorge Miranda Jacob

圖（右下）尹委員與墨西哥新雷昂州護民官合影

參、巡察駐外館處

一、巡察駐西班牙代表處及會晤僑領



尹委員祚芊及江委員綺雯聽取駐西班牙代表處柯代表森耀進行業務簡報，瞭解我國與西班牙各項外交進展

(一) 巡察日期：2016年11月25日

(二) 巡察紀要：

1. 人員編制：現任駐西班牙代表處代表為柯森耀（原任外交部政務次長）。駐處計有4個部會派駐人員（外交部、經濟部、文化部及國家安全局），合計11名，連同本地雇員8名，共計19名人員。
2. 代表處業務概況：
 - (1) 目前雙方持續透過不定期互訪，及定期舉辦經貿對



話促進雙邊關係，議題包含「度假打工協定」、「免試換發駕照協定」及多項合作計畫。

- (2) 西國自2015年底呈現政治僵局，議員忙於選務，影響駐處業務之推展，代表處仍持續邀請西國官員及國會議員蒞臺訪問，邀請的對象有外交及合作部北美、亞太暨太平洋總司長、副司長等主管官員及國會參、眾議員聯誼聚會，以深耕國會外交。
- (3) 依據「臺西通航協定」，我國中華航空公司與西班牙籍歐洲航空公司於本（2016）年3月以「共用班號」合作方式營運通航。
- (4) 駐處曾邀請我國知名表演團體抵西國表演，並與當地藝文中心合辦臺灣表演藝術節及當代紀錄影片展。明年亦規劃邀請「雲門舞集」等13項藝文活動來西國表演，以展現我國軟實力，借以推動文化外交。
- (5) 目前旅西僑胞約有1,500人，共計10個僑團。第一代旅西僑胞之經濟能力較有限，主要經營中餐館、雜貨業、貿易及旅行社等服務業。第二代僑胞自小在西國成長，多能融入當地社會，從事醫生、律師、教職、金融、電腦、貿易等行業。有關世代傳承、培育年輕僑胞問題，駐處積極鼓勵第二代僑胞為僑社服務，並遴選優秀僑青回臺參與僑務委員會各項活動。
- (6) 巴塞隆納係西國第二大城，亦是國人造訪西國首選城市，針對國人於該市財物常遭失竊乙事，駐處多

次進行宣導，並提供訪西須知供參。此外，該市為馬德里以外我國僑民最多之城市，駐處常需請旅巴塞隆納僑胞於第一時間就近協助辦理緊急急難救助事件。



尹委員祚芊及江委員綺雯與柯代表森耀及駐處同仁合影留念

3. 委員提示意見：

- (1) 西國近一年因政治僵局、政黨互鬥，以致總理及執政團隊空窗多時，委員關切駐處推動外交工作之困境及因應情形。
- (2) 中華航空及歐洲航空以「共用班號」方式協同營運，委員詢問經營情況，以深入瞭解是否有助兩國關係發展。
- (3) 有關FIO大會上第二副主席暨宏都拉斯（下稱宏國）護民官欲借重我國經驗，改善宏國社區衛生，降低婦幼死亡率等相關問題，建議由西班牙代表處與宏國外館聯繫，亦請外交部主動與宏館聯繫，瞭



解該國公衛整合計畫，並可適時給予部分協助，以增進兩國情誼。

- (4) 關切文化部欲取消臺灣書院於法國之聯絡點一事對我在西國的影響，以及中國大陸孔子學院興起對我的衝擊。
- (5) 僑務委員會決定於明年初停辦宏觀報、宏觀電子報及派駐記者，對僑務推動的影響。駐處應保持與僑胞間訊息往來的暢通，或利用社群網站，傳播相關國內外訊息。
- (6) 建議我國故宮博物院與西國普拉多美術館循臺日作法，進行交流辦展，拓展我國文化在國際社會的能見度。
- (7) 國安業務繁重，應儘速補齊缺額，以利國際情報工作推行。
- (8) 江委員順道拜訪西籍貝立明神父，其曾在文藻外語學院教授西班牙文，並任科主任；春風化雨27年，桃李滿天下，對臺灣西班牙語文教育貢獻卓著。江委員感謝其在臺灣近半世紀的奉獻，建議適時關懷多位曾在臺灣奉獻多年返鄉終老的西籍神職人員，對其親屬表達感謝之意。

(三) 與僑胞餐敘：

西國僑胞熱切歡迎2位委員來訪，首日馬德里華僑學校理事長張淡浪女士設宴款待監察院代表團。次日晚間與旅西僑、商界及留學生代表計14人餐敘，席間就西國僑情及留學生的生活，熱烈交換意見。委員致詞感謝僑胞支持

駐處推動僑務工作及文化推廣，並帶領第二代僑界認識國內政經情況及中華文化，使西國僑民更加認同臺灣。



左圖：監察院代表團與馬德里僑胞餐敘

右圖：監察院代表團與柯代表森耀伉儷、華僑學校理事長張淡浪女士（右二）等人餐敘

二、巡察駐法蘭克福辦事處及會晤僑領

(一) 巡察日期：2016年11月28日

(二) 巡察紀要：



尹委員祚芊及江委員綺雯聽取駐德國法蘭克福辦事處黃處長瑞坤業務簡報，瞭解我國於法蘭克福之各項外交進展



1. 人員編制：現任駐法蘭克福辦事處處長為黃瑞坤。除外交部派駐4人，另有經濟部2人、僑務委員會1人及交通部觀光局1人，合計8人，連同本地雇員共計17人。
2. 代表處業務概況：
 - (1) 駐處轄區包含德國16邦中的4邦，人口約有3,100萬人（全德約8,000萬人），為德國經濟、學術重鎮，轄區內有國際會展中心、金融業、國際組織等，亦為德國臺商設點最多處。駐處與轄區4邦維持穩定聯繫，與各邦政府、邦議會、縣市地方政府及議會、政府間及非政府間國際組織等，維持緊密聯繫。
 - (2) 法蘭克福為歐洲最大航空樞紐之一，目前我國中華航空每日均有班機往返臺北－法蘭克福，未來駐處將與德方進行航約修訂，預計客機由每週7班增加至14班，貨運部分將由每週3班增加到8班。
 - (3) 駐處與邦議會移民融合委員會成員，成立「黑森邦友臺協會」，並定期拜訪邦議員，推薦國內重要政策。
 - (4) 駐處長期投書德國重要媒體「法蘭克福廣訊報」，宣傳我國重要的國內政策，提升我在德國能見度。
 - (5) 配合國際貿易局辦理「臺灣產業形象廣宣計畫」推廣臺灣精品，並協助臺灣廠商在當地設立據點，順利進駐德國，開拓歐洲市場。
 - (6) 法蘭克福為國際展覽大城，駐處協助廠商來德參展、出口拓銷及設立據點。

- (7) 借重僑團力量，支持僑界融入當地社會，並辦理各種文化活動，推廣臺灣文化軟實力及增加我國能見度。例如：在僑務促進委員林國臣所經營，連續兩年得到米其林推薦餐廳美名的珊珊餐廳，辦理臺灣美食之夜，邀請當地政界、金融界及僑界人士參加。
 - (8) 推動各種專業領域合作，以強化實質外交，如臺德機場合作協議、法官合作協議等。
 - (9) 因法蘭克福位居歐陸交通要津，國人出入頻繁，需旅外救助之情形眾多。駐處強化與聯邦警察機場分局、市區警察局及機場海關之往來，建構有效的服務機制。駐處同仁隨時待命，協助急難救助，工作內容包含：急難補發護照、急難核發入出國證明書、財務遺失協尋、醫院探視、機場留置等。
3. 委員提示意見：
- (1) 政府推動新南向政策後，縮減僑務委員會派駐在歐洲的人力，然而我國在法蘭克福的僑民人數最多，駐處唯一的僑務秘書卻將於明年（2017）轉調至柏林，未來僅有1人負責全德國的僑務，委員關心對於僑務推動之影響。
 - (2) 瞭解未來修訂航約後，中華航空與長榮航空於德國的營運情形。
 - (3) 由於臺德兩國司法交流歷史深遠，未來若法蘭克福高級法院院長來華訪問，建議可安排拜訪監察院，與委員交流。



(三) 與僑胞餐敘會談：

在駐處邀請下，僑務諮詢委員高晴宏、僑務委員林國臣、僑務顧問劉淑慧及僑務促進委員王錫文等僑領，與2位委員餐敘交流，並向委員說明僑社現況，增進對僑務工作的瞭解。2位委員也在會中代表僑務委員會委員長吳新興頒發新任僑務促進委員聘書給王錫文先生。



尹委員祚芊與江委員綺雯代表僑務委員會頒發聘書給僑務促進委員王錫文（中）



尹委員祚芊與江委員綺雯與黃處長瑞坤及法蘭克福僑領餐敘

肆、會晤政要及參訪

一、拜會黑森邦議會請願委員會



左圖：尹委員祚芊及江委員綺雯在駐法蘭克福辦事處黃處長瑞坤陪同下（左1），拜會黑森邦議員Ismail Tipi（右2）



右圖：尹委員祚芊及江委員綺雯聽取議會請願委員會事務處主任Nobert Beck（右3）簡報



(一) 拜會日期：2016年11月27日

(二) 會晤紀要：

黃處長偕蔡領事慶樺陪同監察院代表團，赴黑森邦議會請願委員會，與邦議員Ismail Tipi（下稱T議員）及議會請願委員會事務處主任Nobert Beck（下稱B主任）座談交流。

根據德國基本法規定，請願委員會為專責處理民眾請願及申訴案件之常設機構。除聯邦議會在行政部門設有請願服務組外，在全國16個邦議會中，也都設有請願委員會。

T議員及B主任簡報黑森邦議會受理人民及團體請願業務，說明請願業務對德國民主運作的重要性，以及該業務面臨之挑戰，例如難民議題，其中2015年有3成案件與外國人士人權有關，其中7成來自巴爾幹半島的移民或難民。

2位委員亦介紹我監察制度之特點，德方與會人員認為兩國制度精神與運作情形相似，對於防止行政機關的恣意作為與確保人民對政府的信任，有重要意義。

會後T議員（同時亦為該邦友臺協會主席）主動為2位委員導覽，詳細介紹黑森邦議會會場之特色，以及開會期間進行法案投票時之政黨交涉情況，並且參觀其辦公室。最後提到，當年葡萄牙人所稱呼的福爾摩莎美麗島，今日已發展傲人的政治經濟及民主成就，期盼未來德國能與這個共享民主人權價值的盟友，發展更深入的夥伴關係。



江委員綺雯及尹委員祚芊與黃處長瑞坤、黑森邦議員Ismail Tipi及蔡領事慶樺於議場內合影（由左至右）

二、拜會黑森邦審計院

(一) 拜會日期：2016年11月28日

(二) 會晤紀要：

1950年，德國依據德國基本法設立聯邦審計院，確立了德國現行的國家審計監督制度。聯邦審計院作為憲法機構，是最高聯邦機構之一，獨立於立法、司法和行政機關之外。為有效監督各級政府預算之編列及其執行方式，在各邦另設有邦審計院。



尹委員祚芊及江委員綺雯在駐法蘭克福辦事處黃處長瑞坤（左1）陪同下，拜會黑森邦審計院副院長Dr. Rheinhard Cuny（右2）及公關處處長Dr. Ralf Sieg（右1）

監察院代表團與德國黑森邦審計院副院長Dr. Rheinhard Cuny（下稱C副院長）及公關處處長Dr. Ralf Sieg（下稱S處長）會晤，雙方先就兩國審計制度交換意見，C副院長及S處長介紹德國在聯邦制度下的審計監察制度，並指出目前審計制度配合行政機關進行的改革方向，已由事後監察轉為事前建議和提供資訊，且為因應重要政治議題，亦成立特別任務編組。

德方對我監察制度印象極佳，C副院長表示，從中獲益，並稱許我國民主制度成熟，隨時歡迎我方再次來訪，因此建議本院所屬審計部未來組團訪德，與各邦及聯邦審計院交流。

伍、結論及建議

監察院此行應主辦國葡萄牙護民官署之邀，組團前往西班牙加納利群島首府特內里費參加第21屆FIO年會，旨在增進本院與伊比利美洲各監察組織之友好情誼，強化區域合作關係及實質交流，擴展我國監察活動之參與空間。

同時巡察我駐西班牙代表處及駐法蘭克福辦事處，除瞭解兩駐外單位業務外，並拜會德國黑森邦請願委員會及審計院，茲將此行所得意見與收穫臚列如下：

一、監察院代表團再度參與FIO年會，提升與中南美洲重要監察人士暨政要之友好關係

監察院自1999年起，每年均受邀以觀察員身分出席FIO年會，迄今業出席17屆。主辦國中，除宏都拉斯、巴拿馬、巴拉圭外，不乏非邦交國，包括美國自治邦波多黎各、葡萄牙、厄瓜多、阿根廷、秘魯、墨西哥、西班牙、哥倫比亞、哥斯大黎加等國，歷年來皆獲FIO大會來函邀請，且於會中各國代表對監察院之參與，皆表歡迎。除此之外，監察院計畫邀請伊比利美洲國家護民官署來華訪問或簽署合作協定，與中南美洲邦交或非邦交國維持良好關係，顯示藉由監察、人權角度出發，國際社會較容易打破藩籬，開啟交流大門。並且，FIO會員國涵蓋九成以上西語系國家，不失為開通其他交流領域之管道。

二、監察院代表團於會中備受禮遇，圓滿達成任務

監察院出席FIO年會多年，經驗豐富，然今年主席所屬之葡



萄牙護民官署因故無法辦理，委請西班牙加納利群島的FIO第五副主席Jerónimo Saavedra承辦。在我國與西、葡兩國沒有邦交下，幸賴駐葡萄牙代表處及駐西班牙代表處平日用心經營，獲得FIO葡籍主席邀請本院參加大會。

除此之外，本院代表團於歡迎晚宴時在FIO主席José de Faria Costa先生盛情邀約下，2位委員至主桌與西班牙、阿根廷、波多黎各等國護民官餐敘，並在致詞時特別表示本院代表團係唯一來自亞洲地區國家之觀察員，並致上最高敬意。

本院參加FIO大會期間，受到旅居加納利群島的資深僑務諮詢委員陸錦林教授多方的照顧及協助。他曾任教於該島拉古納大學（Universidad de La Laguna），為著名的法律教授，專長為西班牙憲法，人脈豐富，且桃李滿門，與主辦地暨FIO第五副主席為多年好友。因此本院代表團備受主辦單位禮遇，陸教授亦在會後安排2位委員，與極受人民愛戴的加納利群島自治區議會前議長Antonio Castro Cordobez共進早餐。

三、出席FIO年會，針對大會主題分享經驗，增進合作

本屆會議主題為「貧窮、尊嚴與人權」，監察院亦於會中以書面資料分享我國已施行21年的全民健康保險，以及協助改善幼兒托育系統之相關經驗（詳附錄2），並就監察院積極維護貧病之人民醫療人權及幼兒受教權之案例，與各國代表充分交流。

我國友邦宏都拉斯國家人權委員會委員長Roberto Herrera Cáceres博士，在收到我方書面資料後，主動向我代表團提及，該國的18個種子鄉鎮施行社區公衛整合計畫，尹委員表示，本案對我協助友邦提升人權有正面意義，監察院可聯繫相關單位給予

協助，並請西班牙駐處轉請外交部主動瞭解此社區公衛整合計畫之內容。

廣結善緣，與人為善。本院代表團在會場上，除與各國護民官進行意見交流，也贈送本院建築百年古蹟紀念郵摺予在場出席人員，並適時邀請重要國家之護民官來訪。本院積極參與FIO年會，展現對於監察及人權事務的關懷，倍受肯定。

四、邀請友國來訪，深耕國際情誼

因監察院自1999年以來長期耕耘FIO，與該組織成員建立深厚情誼，為鞏固友邦情誼，邀請來華實際瞭解我監察制度，是最有效的方法之一，故於會中即邀約下屆FIO主辦國波多黎各公民檢察官Iris Miriam Ruiz Class女士來華訪問，並由外交部駐邁阿密辦事處協助後續事宜，共推實質外交。

五、持續出版西文版年報，增進各國尤其是西語系國家護民官署瞭解監察院工作概況與監察績效

監察院自1995年起，每年以英文編撰前一年之工作概況及成效。為因應本院每年皆組團參加FIO年會，與該地區護民官署交流密切，且西語系國家對於西文宣傳品較能引起閱讀興趣，爰於2013年首度出版本院西文版工作概況，並寄送至伊比利美洲各護民官署，強化國際宣傳，使各國監察機構瞭解本院於保障人權、監督政府之努力。未來將持續配合英文版年報，逐年翻譯出版，並寄送相關機關參閱。



六、拜會德國黑森邦議會議員、請願委員會及審計院，有助認識德國監察職權及發展現況，為兩國合作開展契機

監察院代表團在我國駐法蘭克福辦事處黃處長瑞坤協助安排下，與黑森邦土耳其裔議員暨友臺協會主席Ismail Tipi，以及議會請願委員會事務處主任Nobert Beck會晤，其中T議員曾率團造訪臺灣，對我國印象十分良好。德國請願委員會與本院職權及精神相似，職責在防止行政機關的恣意作為，以確保人民對政府的信任。

除此之外，本院代表團亦與黑森邦審計院副院長Dr. Rheinhard Cuny會晤，瞭解德國在聯邦制度下的審計監察制度，以及該院目前審計制度如何配合行政機關所進行的改革，其方向已由事後監察轉為事前建議及提供資訊。過去我國審計部曾與德國審計院有交流，C副院長表示，隨時歡迎我方再次來訪，駐處認為透過專業交流方式，與德國審計機關建立關係，除有益於增進我國審計專業知識與經驗，更可突顯我國成熟之民主分權制度，因此本院建議所屬審計部可組團觀摩德國各邦審計院及聯邦審計院，重建雙方情誼，以增加國際交流。

七、與僑胞海外相見歡，有助我加速瞭解當地政經情勢

本團與旅居西班牙特內里費島、馬德里及德國的僑胞，作近距離接觸，除代表監察院予以慰問嘉勉，同時瞭解西、德兩國，及歐洲地區的政經情況。

世界觀光首選勝地的特內里費島上，我國僑民不多，事業經

營卻都很成功，他們熱忱無比，不但全程陪同，且有計畫引介該島的觀光發展及基礎設施，真是令人驚艷。

西班牙曾登上世界經濟論壇《全球旅遊與觀光競爭力報告》的冠軍寶座，是世界前三大旅遊國，旅遊業為其三大產業之一，占GDP約10%，特別是，此次途經名列歐洲六大機場之一的馬德里巴拉哈斯機場，見識到該機場驚人的旅客運量。

目前西班牙僑領第一代移居者經濟能力較有限，事業規模亦不大，僑胞第二代因自小在西班牙成長，多能融入當地社會，從事醫生、金融、貿易等行業。但近年來大陸移民快速增加，使臺商紛紛轉往他處發展。

德國方面，我國僑胞充分融入當地社會，在各領域皆具有優異的成就。如法蘭克福僑務促進委員林國臣開設的珊珊中餐廳，自2013年起，年年榮獲米其林餐廳殊榮，是該地政商名流匯集餐敘之首選，林委員伉儷熱愛祖國，是辦事處拓展外交的好幫手。

八、監察與外交相輔相成，共創雙贏

在為期12日的行程中，我國雖與西、德兩國沒有邦交，卻成功地與多名西、德政要會面，實有賴駐西班牙柯代表森耀及駐法蘭克福黃處長瑞坤展現平時的努力績效，居中斡旋，可謂功不可沒。

本次出訪，實為拓展監察交流、協助推動外交，共謀合作與成長。此外，行前江委員利用僑務委員會主辦105年僑務委員會會議時僑務委員返臺開會之便，邀請西班牙僑務委員劉金枝伉儷來院參訪，院長接待便餐，先行準備FIO之行。江委員亦於行前拜訪了西班牙駐臺商務辦事處處長José Luis Echaniz及德國在臺協



會代表歐博哲（Martin Erberts），說明本院代表團赴西班牙參加FIO年會及拜訪德國兩處機關之行程，同時介紹本院五權分立下的職權，及近年與西、德兩國政府機關間之互動。德國在臺協會副處長海寧（Henning Hansen）特別提及，105年8月德國薩克森邦邦議員曾率團訪問本院，特別讚譽我國對於人民請願、訴願的受理制度。江委員亦邀請2位駐臺代表擇日拜訪本院，以深化雙方友誼。

九、感謝外交部駐外單位之努力績效，協助監察院完成監察外交任務

本次代表團出訪，特別感謝我國兩駐外館處之協助：

- (一) 駐西班牙代表處柯代表森耀及同仁：安排代表團在當地行程、轉機，及與當地重要僑領會晤，瞭解僑情及政經等各項業務發展情形。
- (二) 駐法蘭克福辦事處黃處長瑞坤及同仁：安排代表團在當地行程、轉機，及與當地重要僑領會晤，瞭解僑情及政經等各項業務發展情形。積極促成與黑森邦議員會晤，以及拜會該邦請願委員會及審計院之交流事宜。

陸、處理意見

- 一、本報告參、巡察暨拜會之一(二)之3.委員提示意見(1)~(8)，函請外交部參考。
 - 二、本報告參、巡察暨拜會之二(二)之3.委員提示意見(1)~(3)，函請外交部參考。
- 綜上，監察院此次出席會議，除成功宣揚我國監察制度外，

會中與各國監察使互動良好，並與多國監察使及人權機構充分交流意見，使宣揚監察制度、關注國際議題之目的，圓滿達成。

代表團團長：尹委員祚芊

代表團成員：江委員綺雯

隨團秘書：馮約聘專員羽瑄



【附錄1】

第21屆伊比利美洲監察使聯盟年會議程

XXI Asamblea General de la FIO

2016年11月22日－24日

地點：Iberostar Grand Hotel Mencey, Santa Cruz de Tenerife

11月22日（星期二）	
08：00	網絡會議參加者報到
08：30	FIO專門小組會議 1. 移民及人口販運 2. 兒童及青少年 3. 女權維護 4. FIO傳播者
10：00	休息
10：45	FIO專門小組會議
13：00	午宴
14：30	1. FIO專門小組會議 2. 安地斯地區理事會護民官會議
16：00	執委會會議
20：30	晚宴
11月23日（星期三）國際研討會	

主題：貧窮、尊嚴與人權	
09：00	<p>【開幕式】</p> <p>FIO執委會</p> <p>西班牙護民官Soledad Becerril Bustamante女士</p> <p>加納利群島首長Fernando Clavijo先生</p>
開幕致詞	<p>－FIO主席暨葡萄牙護民官José Francisco de Faria Costa先生</p> <p>－西班牙護民官Soledad Becerril Bustamante女士</p> <p>－加納利群島議員Jerónimo Saavedra Acevedo先生</p> <p>－加納利群島自治政府主席Fernando Clavijo先生</p>
研討會介紹	<p>FIO第二副主席暨宏都拉斯人權委員會委員長Roberto Herrera Cáceres先生</p>
研討會開始	
主持人	<p>墨西哥薩卡特卡州人權委員會主席</p> <p>Maria de la Luz Dominguez Campos女士</p>
09：30	<p>專題演說：極端貧困、飢餓與營養不良</p> <p>Pablo Martínez Osés先生</p> <p>西班牙發展研究小組研究員，曾在中美洲地區持續研究消除貧窮議題超過十年</p> <p>問題討論</p>
10：15	<p>專題演說：住宅及基本服務之權利</p> <p>Olenka Ochoa Berreteaga女士</p> <p>聯合國人居署署長任命之三號聯合計畫專家、策劃城</p>



	市思想家校園計畫 問題討論
11 : 00	茶敘
11 : 15	<p>專題演說：融合教育及取得職業培訓之管道 Gerardo Echeita先生</p> <p>教授及研究員，專攻多元教育政策及融合教育領域，曾任聯合國教科文組織、經濟合作暨發展組織之教育研究與創新中心。</p>
12 : 00	介紹2016年FIO年度報告（貧窮、尊嚴與人權）
12 : 30	午宴（加納利群島議員主辦）
14 : 30	<p>綜合座談（一）</p> <p>聯合國2030年永續發展議程目標1：「消除各地一切形式貧窮」之監察制度及人權機構的功能</p> <p>主持人：Raquel Caballero de Guevara女士，薩爾瓦多人 權保護檢察官署護民官</p> <p>講者：</p> <ul style="list-style-type: none"> — Raúl González Pérez先生，墨西哥人權委員會 — Pablo Martínez Osés先生，西班牙發展研究小組研究員 — Iris Miriam Ruiz Class女士，FIO第一副主席暨移民及人口販運議題專題小組組長

	問題討論
15 : 15	<p>綜合座談（二）</p> <p>聯合國2030年永續發展議程目標11：「促使城市與人類居住具包容及安全性」之監察制度角色</p> <p>主持人：Julia Hunger女士</p> <p>講者：</p> <ul style="list-style-type: none"> －Olenka Ochoa Berreteaga女士，聯合國人居署專家 －Patricio Benalcázar Alarcón 先生，厄瓜多護民官 －Julia Hernández Valles女士，FIO歐洲區研究女性權利專題小組組長 <p>問題討論</p>
15 : 45	茶敘
16 : 00	<p>綜合座談（三）：</p> <p>打破貧窮循環：提供融合教育、保障平等機會及優質的職業培訓。</p> <p>主持人：Deborah Duprat女士，巴西公民權利聯邦檢察署檢察官</p> <p>講者：</p>



	<ul style="list-style-type: none"> – Néstor Hernandez先生，社會包容及打擊貧窮專家 – Analia Colombo女士，阿根廷聖菲兒童及青少年護民官 – Gerardo Echeita先生，大學教授，專攻多元教育政策及融合教育 <p>問題討論</p>
16 : 45	<p>閉幕式</p> <ul style="list-style-type: none"> – FIO主席暨葡萄牙護民官José Francisco de Faria Costa 先生 – 西班牙護民官Soledad Becerril Bustamante女士 – 加納利群島議員Jerónimo Saavedra Acevedo先生 – 加納利群島議會議長Carlolina Darias 女士
11月24日（星期四）FIO大會年會	
08 : 30 18 : 00	會務議題討論

【附錄2】

監察院於FIO年會分送之書面資料

El Yuan de Control Taiwán también es un organismo de derechos humanos, su función es mantener un gobierno limpio, defender los derechos humanos y vigilar la aplicación de las políticas. En este año, aprovechamos la ocasión para compartirle dos casos acerca de tema de congreso “Pobreza, Dignidad y Derechos Humanos”.

Caso 1: Yuan de Control Defender los derechos a recibir atención médica de los pobres

Iniciado en 1995, el sistema de atención médica universal de Taiwán, conocido como el programa del Seguro Nacional de Salud (NHI, siglas en inglés), ha sido reconocido internacionalmente por proporcionar a los ciudadanos un fácil acceso a servicios médicos de alta calidad. Más del 99 por ciento de la población está inscrita en el sistema, en el que participan cerca del 93 por ciento de los proveedores de atención médica del país.

Las primas básicas, que son compartidas entre el asegurado, las empresas y el Gobierno, se calculan sobre la base del salario mensual



y una escala de primas establecida. Quienes sean clasificados como de escasos recursos pueden tener sus primas y copagos subvencionados o incluso que el propio sistema se haga cargo de ello, si fuera necesario. El programa NHI de segunda generación es un componente clave para la recaudación de la prima complementaria del dos por ciento sobre las ganancias de capital y los ingresos no procedentes de las rentas del trabajo, una medida que ha contribuido al fortalecimiento financiero del NHI.

Otro éxito del NHI ha sido la adopción de las últimas tecnologías informáticas. La tarjeta es utilizada por todos los usuarios del sistema y funciona como un enlace entre el paciente y el proveedor de atención médica, permitiendo que este último pueda acceder de manera rápida y segura a los informes médicos más recientes de los usuarios.

Además, el NHI estableció en 2013 el llamado PharmaCloud, una base de datos en la nube, de los registros farmacéuticos de los pacientes, accesible para los profesionales de la salud. Esta iniciativa ha reducido al mínimo la incidencia de la duplicidad de recetas y el exceso de prescripción médica, así como el riesgo de interacciones dañinas de medicamentos.

Alentado por los beneficios de los costes y la eficacia del PharmaCloud, en 2014 el NHI puso en marcha la plataforma Mi

Banco de Salud. Se trata de una base de datos que permite a los usuarios el acceso a sus datos médicos completos del último año en menos de diez minutos. Ello incluye registros como los ingresos hospitalarios, gastos médicos, consultas externas y prescripciones. Al tener fácil acceso a los registros personales, se espera que los usuarios sean más conscientes de su propia salud y se responsabilicen de mantener un estilo de vida saludable.

Sin embargo, el Buró del Seguro Nacional de Salud cancelaba de forma directa las tarjetas médicas de las personas que no pagaban mensualmente las primas básicas. En 2010, el Yuan de Control consideró que tal actuación violaba los principios fundamentales de la Constitución, por lo que indicó al Buró del Seguro Nacional de Salud que debía ayudar a las personas desfavorecidas a lograr un subsidio para la prima del seguro y así proteger el derecho del pueblo a acceder a la atención médica.

Caso 2: El Yuan de Control defiende el derecho de los niños a la educación y construye un servicio justo y económico para el cuidado de los niños

Los niños son el futuro de nuestra sociedad y en los últimos años el problema de la baja tasa de natalidad en Taiwán se ha ido agravando, hasta convertirse en una cuestión de seguridad nacional, atrayendo la atención de las autoridades taiwanesas. Los bajos



salarios de los padres y las altas tasas de las guarderías privadas suponen importantes retos para los jóvenes a la hora de tener hijos. Por ello, la Ley de Atención y Educación de la Primera infancia implementada en 2012, estipulaba que el Gobierno debía proporcionar servicios educativos universales, de alta calidad y a precios asequibles acorde con las necesidades de los padres.

Pero en realidad, el servicio de educación y atención a los niños ofrecido por el Ministerio de Educación era gravemente insuficiente, y existía una gran diferencia entre la proporción de guarderías públicas y privadas, siendo de 2,8 frente a 7,2. Un 90% de los niños menores de tres años entraban en centros privados, lo cual además de afectar a las oportunidades de educación de los niños de las familias más desfavorecidas, hacía que las parejas jóvenes de bajos ingresos no estuvieran dispuestas a tener hijos.

De acuerdo con los datos del Ministerio de Educación, los jardines de infancia públicos aceptaban mayormente a niños de 5 años de edad, siendo menos las plazas para niños más pequeños. Después de que el Yuan de Control propusiera una acción correctiva, el Ministerio de Educación fortaleció su papel de supervisor a las autoridades locales, y actualmente, la proporción de guarderías públicas y privadas ha ascendido hasta 3,6 frente a 6,4, y las nuevas guarderías públicas aceptan a niños menores de 4 años y algunas de ellas de 2 a 3 años.

Por otro lado, los horarios de la guardería son un factor importante para elegir entre un centro u otro ya que deben ser flexibles y adaptarse a las necesidades de la familia. Según la investigación realizada por el Yuan de Control, el 70% de las guarderías cerraba a las cuatro de la tarde, y no abría en vacaciones tanto de verano como de invierno, con lo que no era posible satisfacer las necesidades básicas de la sociedad. Después del seguimiento de la solicitud de mejora a la autoridad competente, se logró que más del 60% de las guarderías ofreciera servicios en las vacaciones de verano e invierno.

【中文翻譯】

案例1：監察院排除欠繳保費鎖卡困境，維護貧病人民醫療人權

自1995年「全民健康保險」開辦後，提供人民方便及高品質的醫療服務系統，獲得國際間的高度肯定。據統計，目前有超過99%的國民納保，約93%的醫療院所參與特約。

保費由薪資按費率計算，由被保人、雇主、政府分攤，弱勢族群保費及部分負擔則由政府補助或減免。二代健保中，增加投資所得及非薪資收入課徵2%的補充費率新制，以強化健保的財政情況。



臺灣健保採用最新資訊科技，健保卡在患者與醫護人員中扮演連結角色，提供即時的醫療協助及患者近期的就醫紀錄。

2013年健保署雲端藥歷系統上線，患者用藥紀錄上傳至不對外開放的雲端系統，僅供醫事人員使用，有效減低重複用藥或處方箋浮濫現象。

2014年實施的健康存摺，被保人可在10分鐘內查詢過去1年的門診、住院、用藥、費用等紀錄，增加民眾自我照護的責任，延緩使用醫療資源。

然而，積欠健保費的民眾，健保局不問欠費理由逕鎖卡。2010年，該措施遭監察院糾正，認為該作法顯然和憲法精神不符，健保局應積極協助欠費的經濟弱勢民眾，適時獲得健保費補助及獲得醫療措施協助之權利。

案例2：監察院重視幼兒托育及照顧問題

兒童是國家未來的主人翁，近年來臺灣少子女化的情況日益嚴重，甚至到了國安議題層級，引起政府部門高度重視。但國內就業環境普遍低薪，私立幼兒園費用又高居不下，對年輕人生育子女產生極大的挑戰。因此民國101年施行的幼兒教育及照顧法，便揭示政府應提供優質、普及、平價及近便且符合家長就業需求的教保服務。

但事實上，教育部對於平價教保服務的供給卻是嚴重不足，導致公、私立幼兒園收托比例呈現2.8：7.2的懸殊差距，未滿3歲幼兒進入私幼比率甚至高達9成，除了影響弱勢家庭幼兒接受教育及照顧的機會，收入不高的年輕父母更不敢生育子女。

據教育部統計，公立幼兒園的收托名額大都集中在5歲，年齡愈小名額愈少，經監察院提出糾正後，教育部已加強督導各地方政府，目前國內公私立幼兒園比例除已提升至3.6：6.4外，新設立的非營利幼兒園，均招收4歲以下幼兒，部分還設置有2歲專班，專供2歲至未滿3歲幼兒就讀。

另根據監察院調查，將近7成公立幼兒園平日僅收托至下午4時，近7成者於寒暑假期間未收托，與社會實際需求現況嚴重脫節，經持續追蹤要求主管機關改善後，現在提供寒暑假期間收托園數，均已超過6成。



第3章 外賓來訪

3

監察院國際事務小組自成立以來，在推動國際交流合作各項業務不遺餘力，除定期參與國際或區域相關監察職權的會議外，每年均計劃邀請並接待國際監察組織重要人士，期促進對我國現況之瞭解，建立良好溝通協調管道與情誼，透過演說或座談方式，相互分享監察權行使之經驗與交流，期望在非政府組織（NGO）之觀念模式架構下，推展實質外交關係與交流合作，爭取國際友誼肯定。2014年至2016年外賓來訪情形如下：

第1節 舉辦2014年監察院與國外 監察、人權機構職員交流 研習計畫（英語系國家）

監察院2014年4月26日至30日舉辦「2014年監察院與國外監察、人權機構職員交流研習計畫（英語系國家）」，共有6名亞太及非洲5國的學員參加。課程安排各國學員瞭解我國五權憲法獨特制度，與監察權獨立行使特性。

在結業式中，多名學員肯定監察院促進政府善治、保護人權的角色，將帶回資料供該國政府參考。史瓦濟蘭學員都卡絲女士等人建議，今後應將本課程納入外交部遠朋班計畫，使該班所有學員都能參加這項有意義的交流活動。6名學員分別來自史瓦濟蘭、越南、吉里巴斯、斐濟、巴布亞紐幾內亞等國，他們亦是當年遠朋班學員。

兼任監察院國際事務小組召集人的趙前委員榮耀感謝各國熱情參與及指教。他表示「儘管課程已結束，友誼卻才開展」，希望日後能持續交流，深化邦誼。

斐濟學員拉芙索女士及莉蒂亞女士最後獻唱該國民謠，感謝監察院竭誠接待，也向臺灣表達珍重再見，場面溫馨。

監察院自2006年起多次舉辦本交流計畫，對象包括西語系及英語系國家，有效促進各國認識我國監察職權，也成為國際合作交流的重要聯繫平臺。



監察院國際事務小組召集人趙前委員榮耀（前排中）與各國學員於監察院大門合影留念



第2節 墨西哥國家人權委員會主席普拉西亞

墨西哥國家人權委員會主席暨伊比利美洲監察使聯盟（FIO）主席普拉西亞博士（Raúl Plascencia），2014年5月13日偕同夫人蒞臨監察院拜會，除在院會發表演說外並接受王前院長建煊頒贈監察一等獎章，表彰其推動人權保護的貢獻，並期盼雙邊更緊密合作。

中南美洲地區於上世紀90年代開始，相繼設置象徵民主政治發展指標的人權機關，其功能不僅在監督政府行政有無疏失或濫權，同時更強調保障人權的重要性。該地區的各國人權機關復於1995年成立「伊比利美洲監察使聯盟」（FIO），期透過此一國際交流平臺，進而達到人權保障的目標。而該聯盟各會員國在歷經20年的努力，中南美洲地區人權保障之水準顯有大幅提升。

普拉西亞主席演講強調，「政府作為需以人權為念，因為人權價值是政府與社會間的溝通橋梁」。他表示，人權保護議題相當廣泛，諸如兒童、婦女、外來移民、原住民等議題，常需跨國界多邊合作，FIO長期擔任中南美洲地區的合作平臺，已構築更緊密的人權保護網絡。但他強調，因應全球化挑戰，未來合作觸角須擴及區域以外，加強與包括中華民國在內的各國瞭解及合作，共同面對防止酷刑、人口販運等挑戰。

監察院自1999年起，每年均以觀察員身分應邀參與FIO年會，以瞭解中南美洲人權發展現況，並分享我國經驗，更與該區多國護民官署簽訂合作協定，雙邊互動良好。另適時邀請拉美各

國護民官來華訪問，親自瞭解我國監察、人權及社經發展現況。

此行普拉西亞主席應監察院邀請來華訪問期間，亦由監察院王前院長建煊、國際事務小組召集人趙前委員榮耀陪同，前往總統府晉見馬前總統英九，雙方針對五權憲政體制及監察職權等進行意見交流。

馬前總統表示，中華民國憲法向來重視人權的保障，在我國通過《公民與政治權利國際公約》及《經濟社會文化權利國際公約》等兩公約的施行法後，政府依兩公約規定，成立「總統府人權諮詢委員會」，並於2012年提出第一部《國家人權報告書》，以彰顯我國保障人權的決心及承諾。



墨西哥國家人權委員會主席普拉西亞（左）獲王前院長建煊（右）頒贈監察一等獎章



第3節 國防部國防大學第9期 遠朋複訓班

2014年國防大學第9期遠朋複訓班學員於2014年5月22日上午赴監察院參訪，並與王前院長建煊及國際事務小組召集人趙前委員榮耀座談，瞭解中華民國監察制度。

王前院長致詞時，歡迎訪賓遠道而來，表示自己曾多次走訪中南美洲，訪問過薩爾瓦多、瓜地馬拉、巴拉圭等國。王前院長隨後也簡要介紹中華民國五權憲政制度的獨特性及監察院職權。座談會上，學員踴躍提問，包括監委職權行使、陳情處理及案件調查等多項議題。瓜地馬拉籍學員長艾斯皮諾沙少將司令詢問84年彈劾臺中衛爾康餐廳大火案件的後續懲處情形，在座的趙前委員榮耀正好是調查委員之一，因此詳加說明該案調查過程及懲處情形，雙方互動熱絡。



王前院長建煊（前排中左）與中南美洲各國高階將領於監察院大門前合影

第 4 節 新加坡反貪腐研究權威 柯授田教授

新加坡知名反貪腐研究權威柯受田教授（Dr. Jon Quah）伉儷，在臺灣透明組織副執行長葛傳宇陪同下，於2014年6月26日下午拜會監察院許副秘書長海泉，雙方針對監察工作之現況，進行深入座談。

2001年間許副秘書長率團訪問新加坡時，曾與柯教授就兩國廉能制度進行交流。此次柯教授之回訪，也證明雙方穩固之情誼並延續雙邊友好互動關係。

柯教授就監察院反貪污之角色、受理人民書面陳情之後續處理情形、及與法務部廉政署及調查局之關係等提出問題，

同時以他豐富的研究經驗說明包括蒙古、泰國、新加坡、中國、南韓等反貪污之案例及體制，在座人士亦提出多項反饋，討論非常熱烈。

參與座談人員尚有監察業務處巫處長慶文、監察調查處鄭處長旭浩、公職人員財產申報處林處長惠美、司法及獄政委員會王主秘增華、秘書長辦公室張研究委員麗雅、綜合規劃室汪主任林玲及監察調查處賴調查專員媛君等人。



許副秘書長（前排中右）與柯教授（前排中左）等人合影



第5節 瓜地馬拉憲法法院院長 莫里納

瓜地馬拉憲法法院院長莫里納（Roberto Molina Barreto）伉儷，於2014年8月26日參訪監察院，並拜會張院長博雅，雙方就兩國政情及政治制度交換意見，盼日後持續交流。

張院長首先歡迎訪賓遠道而來，在緊湊的訪華行程中，能前來監察院瞭解我國獨特五權憲政體制及監察制度。張院長除說明監察委員及審計長的產生方式外，也強調監察院職司風憲，相當重視公務人員倫理及政府清廉善治，以落實人權保護。

莫里納院長表示，對五權憲政體制印象深刻，並簡介瓜國憲法沿革，並強調憲政法治教育須向下紮根，因此該院製有以憲法為主題的漫畫、卡通，並感謝我國駐瓜地馬拉孫大成大使提供相關協助。

莫里納院長另表示，全球化的意義便在於各國相互合作，希望日後持續交流，並力邀張院長及與會貴賓赴瓜國訪問，他將竭誠以待。



張院長博雅（中）與莫里納院長（左4）伉儷等人合影

訪賓由時任瓜國駐我國大使杜瓦德（H.E. Ambassador Arturo Romeo Duarte Ortiz）陪同蒞院，監察院孫副院長大川、江委員綺雯、方委員萬富、傅秘書長孟融及許副秘書長海泉也陪同出席座談。

第 6 節 國防部國防大學第 9 期 國際高階將領班

中南美洲各國高階將領一行31人，於2014年10月13日拜會監察院張院長博雅，瞭解我國監察職權與實務，訪賓踴躍提問，氣氛熱絡。訪賓由國防大學執行長倪邦臣上校陪同來院拜會，監察院則由傅秘書長孟融、許副秘書長海泉陪同出席座談。

張院長首先致詞歡迎訪賓遠道而來，盛讚中南美洲美麗又熱情，接著簡要介紹我國監察職權起源與發展，並表示監察院是政府重要的防腐機制，職司保護人權，與中南美洲各國護民官署角色類似，但我國監察院之憲政位階高，職權也較大，值得與各國經驗交流並分享。

訪賓踴躍提出包括彈劾權行使流程、監察權與司法權分際、陳情案處理情形等問題。張院長除一一回答，也特別指出，監察院不只監督政府官員，也針對行政措施提出糾正。例如，監察院曾調查發現，有許多不符資格的「假農民」領取老農年金，造成國庫沉重負擔，因此提出糾正，經改善後，幫助政府節省鉅額公帑。

為時1個多小時的拜會，最後由巴拉圭海軍艦隊指揮部少將指揮官斯科拉利（Hugo Milciades Scolari Pagliaro）代表感謝監



察院熱情接待。許多訪賓也於會後熱情排隊等待與張院長合影，場面熱絡。



張院長博雅（前排中）與中南美洲各國高階將領合影

第7節 阿根廷國際關係理事會亞洲事務委員會主任薩多士

阿根廷國際關係理事會（CARI）亞洲事務委員會主任薩多士（Eduardo Sadous）大使與該會亞太經濟顧問貝哈諾（Carola Romon-Berjano）女士，於2014年10月14日下午拜會監察院院長張博雅，並與監察委員江綺雯、包宗和座談，瞭解我國監察制度。

張院長致詞時，推崇薩多士大使曾派駐多國，歷練豐富，尤

其曾駐節印度及馬來西亞共9年，是名符其實的「亞洲之友」；另也表示，監察院與阿根廷國家護民官署1999年時簽署技術合作協定，期望未來兩國各方面亦能有更多交流與合作。

薩多士大使除感謝張院長接待，也表示我國監察權憲政位階高，擁有更大權力，確實有效發揮監督制衡行政部門效用，更表示「希望阿根廷也有監察院」。

拜會張院長前，擔任監察院國際事務小組召集人的江委員綺雯先以西語向訪賓簡介我國監察職權，接著偕同嫺熟國際關係的包委員宗和共同與訪賓座談，就我國監察制度及兩國政情交換意見。兩位監委並陪同訪賓參訪陳情受理中心，解說受理陳情流程，以及監委輪值制度。

薩多士最後感謝監察院熱情接待，並力邀張院長及兩位委員能夠再次到訪阿國。為時2個小時的拜會，氣氛熱絡融洽，雙方皆期待能有更多交流機會。



薩多士大使（左2）拜會張院長博雅（中），並與江委員綺雯（右2）及包委員宗和（右1）合影



第 8 節 韓國高麗大學公共管理學院院長 Chong-min Park 教授

韓國高麗大學公共管理學院院長Chong-min Park教授、Sang-ok Choi教授及Hyun Im教授等人於2015年1月12日拜會監察院，Park院長亦擔任臺灣大學社會科學院東亞民主研究中心韓國調查計畫主持人。

監察院包委員宗和親自接待並進行座談，並由許副秘書長海泉及綜合規劃室汪主任林玲陪同，全程使用英文進行，使訪賓充分瞭解我國監察職權、文官制度、政府組織架構等議題，瞭解我國政府制度表現、官僚自主性及依法而治、貪腐議題等多元面向，雙方進行兩國政府制度之意見交流，氣氛熱絡。



包委員宗和（中）與 Chong-min Park 教授（右 3）等人合影



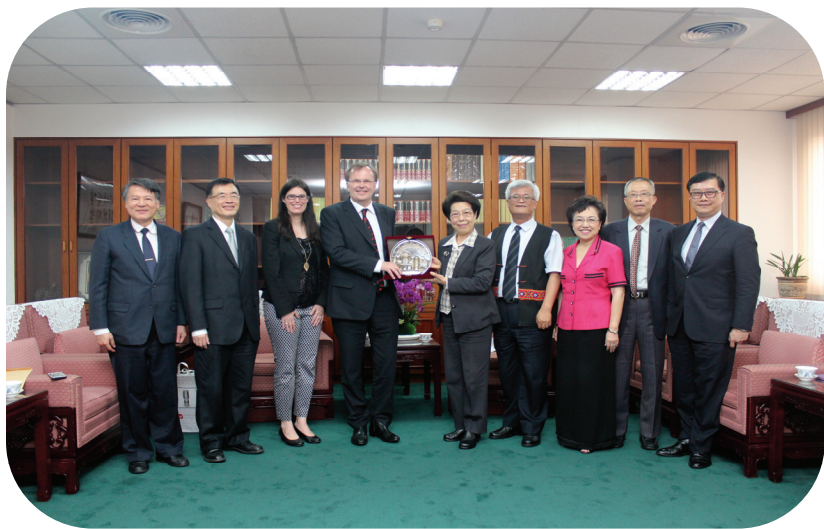
第 9 節 國際監察組織秘書長 Dr. Günther Kräuter



國際監察組織（IOI）秘書長Dr. Günther Kräuter及IOI秘書處處長Ulrike Grieshofer女士於2015年4月2日拜會張院長博雅，並由孫副院長大川、包委員宗和、江委員綺雯、傅秘書長孟融、許副秘書長海泉陪同。

張院長感謝Kräuter秘書長於包委員宗和訪問維也納期間之接待，以及特別提前結束在泰國的IOI研討會議行程，利用非常短暫、不到一天的寶貴空檔來到臺灣，並拜會監察院，充分感受到監察院與IOI之間深厚的情誼。

Kräuter秘書長為奧地利監察使，於2013年7月就任，曾經是資深國會議員，自2013年起獲任命為該國3位監察使之一。渠表示監察使職司受理人民陳訴、監督行政、保障人權與打擊貪腐。監察使在憲政體制扮演重要角色，並對法令的執行與落實作出重大貢獻。並提到監察院擁有彈劾權及調查權等，職權之廣泛為IOI全球170多個會員中之最，值得各國參考。



IOI 秘書長 Dr.Günther Kräuter（左4）拜會張院長博雅（右5）

第 10 節 貝里斯眾議院議長裴瑞 菲德

我國中美洲友邦貝里斯眾議院議長裴瑞菲德（Hon. Michael George Peyrefitte）於2015年4月22日拜會監察院張院長博雅，瞭解我國監察制度及職權，並贊同加強雙邊監察交流，共同提升監督政府效能。

張院長首先歡迎訪賓一行蒞臨監察院，瞭解我國五權憲政架構下的監察制度。張院長指出，監察院憲政位階高，擁有彈劾、糾舉、糾正等權力，具有更強制衡效果。張院長也提到日前國際監察組織秘書長來訪時曾表示，監察院職權是該組織全球170多個會員中最大，值得各國參考；也期盼日後有機會能與貝里斯監察單位進行更多交流，相互學習。

裴瑞菲德議長表示，貝國監察使公署部分功能與我國相似，同樣受理民眾陳情，也具憲法賦予的調查權，但只設1名監察使，調查結果也僅具建議權，我方經驗確實值得該國參考，雙邊應有更多交流。裴瑞菲德議長另也針對監察院彈劾權行使、監委是否能申請自動調查、監委產生方式及提名資格等諸多面向提問。

在得知張院長為五院首位女性院長，且目前女性監委人數多於男性後，裴瑞菲德議長深表肯定，認為女性卓越的能力確實應獲得更大發揮空間，也是性別平權的進步象徵。

當日訪賓另有貝里斯國會秘書室主任韋伯斯特（Mr. Eddie Webster），並由貝里斯駐華大使妮絲畢（H.E. Ambassador Cherie Minette Nisbet）及外交部禮賓處處長曾瑞利等人陪同蒞院。監察院副院長孫大川及監委江綺雯也陪同出席接待。



貝里斯眾議院議長裴瑞菲德（左3）拜會張院長博雅（右3）



第 11 節 審計部國際審計技術交流 研習班

審計部「2015年國際審計技術交流研習班」於2015年4月30日參訪拜會監察院，近20位來自中南美洲審計機關的學員除與江委員綺雯及監察院許副秘書長海泉交流座談外，也參觀監察院舉辦的「百年風華 千秋柏臺」特展。

擔任監察院國際事務小組召集人的江委員綺雯首先以西班牙語致詞歡迎訪賓，並介紹我國五權憲法下的監察制度。江委員特別指出，第五屆監察委員甫就任不久，院長張博雅是首位女性五院院長，此屆也創下有史以來最多女性監委的紀錄，頗具歷史意義。江委員期盼能與中南美洲各國繼續保持密切交流，精進彼此監察及人權保護工作。



江委員綺雯（前排中）偕同許副秘書長海泉（右2）與中南美洲各國學員合影

來訪學員針對我國監察權行使踴躍提問，包括監察與審計工

作間的權責及分工、糾舉權如何行使、陳情案類型、如何確認陳情案真實性等多項問題。江委員也分享親自參與的多件調查案例，使來賓更具體瞭解監委職權。

座談之外，來訪學員也前往參觀「百年風華 千秋柏臺」特展，瞭解歷來重要監察成果，且一窺百年古蹟建築之美。另訪賓也實地參訪議事廳及陳情受理中心，親身感受監委日常工作。

審計部每兩年均與外交部合作辦理「國際審計技術交流研習」，強化我國與中南美洲國家友好關係，促進審計合作。在為期兩週的研習中，除瞭解我國審計工作，也安排政府及文化等參訪行程。

第 12 節 國防部國防大學第 10 期 遠朋複訓班

中南美洲各國高階將領一行24人，2015年5月7日參訪拜會監察院，並與監察院張院長博雅等人交流座談，瞭解我國監察職權與實務。

張院長首先歡迎訪賓遠道而來，也簡短介紹監察院各項職權及成果。張院長強調，監察院與人權保護息息相關，是政府重要的防腐機制。

張院長特別向外賓說明，監察院為慶祝建築落成百年，舉行「百年風華 千秋柏臺」特展，除介紹古蹟之美，也彙整重要監察案例，使外界更具體瞭解監察院的努力。

訪賓也提出多項問題，包括擔任監察委員資格、監察委員由誰監督、如果被監察院糾正的缺失未改善該如何處理等；另有外



賓針對目前11名監委尚懸缺的情形發問，張院長表示該案涉及政治層面，但期盼立法院依據職責，儘速行使監委同意權，完備監察工作的人力。

座談會後，許多訪賓紛紛與張院長寒暄合影，並邀請張院長等人前往中南美洲訪問，展現拉美民族熱情。

本次訪賓為國防大學2015年遠朋複訓西語班學員，皆是二度來華參訓的中南美洲各國高階將官。由國防大學執行長倪邦臣上校陪同到院，監察院則由孫副院長大川、傅秘書長孟融、許副秘書長海泉等人一同出席。



張院長博雅（前排中）與中南美洲各國高階將領於監察院大門前合影

第 13 節 烏拉圭人權保障暨護民官署吉昂絲

烏拉圭人權保障暨護民官署吉昂絲（Mirtha Guianze）護民官，於2015年7月1日拜會監察院張院長博雅，雙方同意建立人權業務合作平臺，深化雙邊交流；吉昂絲也於監察院會中發表演說，介紹該國護民官署組織職掌，並與監委交流工作經驗，場面相當熱絡。

張院長表示，人權保障是普世價值、跨越國界，臺烏雙方應建立交流平臺，交換彼此寶貴經驗。吉昂絲也表示對監察院的憲政位階及制衡功能印象深刻，且烏國護民官署2012年甫成立，因此我國悠久制度及運作，非常值得學習參考。

由於烏拉圭主辦2015年伊比利美洲監察使聯盟（FIO）年會，吉昂絲護民官親自將邀請函遞交張院長，誠摯歡迎我方代表團出席，展現十足親善關係。張院長並在同年11月率團出席FIO年會，與中南美洲監察使密切互動，分享我國人權保障的經驗，提高監察院國際能見度。

吉昂絲在發表專題演說時，詳細介紹烏國護民官署工作。演講後監委提問踴躍，包括護民官產生方式、預算、調查官配置、偏鄉陳情收受方式、反酷刑工作推動、與國會關係等，雙方的熱烈交流使原訂演講時間延長近1小時才結束。



吉昂絲護民官（左4）拜會張院長博雅（右4）

監察院向來與中南美洲監察、人權機關有密切互動，自1999年起便以觀察員身分，參與每年舉辦的伊比利美洲監察使聯盟（FIO）年會；已與阿根廷、巴拿馬、巴拉圭、尼加拉瓜等國護民官署簽訂合作協定。

吉昂絲護民官此次應監察院邀請來華，是她首度亞洲行，除瞭解我國及監察院人權保障工作推動情形外，亦實地參訪華北監獄、集賢庇護工場等，瞭解我國人權與弱勢保障實務執行情形。



吉昂絲護民官（中）於院會中演說，並與全體委員合影

第 14 節 瓜地馬拉最高法院院長 巴基阿斯

瓜地馬拉最高法院院長巴基阿斯（Josué Felipe Baquix）於2015年10月7日拜會監察院張院長博雅，除瞭解我國監察制度，雙方也就彼此國家政情與職掌工作充分交換意見，並相互期許繼續為國努力，達致公平正義。

張院長首先歡迎巴基阿斯伉儷到訪，也簡要介紹我國監察制度與職權。張院長表示，監察院受理的陳情超過8成與人權相關；而第五屆監委上任以來所提出的糾正案，已為國家節省68億公帑。張院長也指出，監察院透過每年出席伊比利美洲監察使聯盟（FIO）年會之際，與中南美洲各國監察及人權機關保持良好互動關係。

巴基阿斯院長則表示，瓜國在1986年憲法施行後，人權保護漸獲重視，民主日益鞏固，但也坦言目前許多政府機關仍面臨預算不足的挑戰；近來發生一連串政府高層涉貪事件，更令人感到沉重。他表示，司法權要讓人民信賴，才能深化民主，因此情況再困難，仍要依法行事、開誠布公，讓人民與媒體能夠一起監督；他也語重心長呼籲未來總統，用人要更小心，也期盼「讓陽光能再照進瓜地馬拉」。

張院長回應表示，確實唯有讓公正人士擔任政府要職，國家才會進步；相信瓜國最高法院在巴基阿斯領導下，將能開創新局。張院長也肯定瓜國對候選人政治獻金查核規定比我國更嚴格，值得參考。



當日拜會，陪同出席者包括副院長孫大川、監察委員江綺雯、包宗和，以及副秘書長許海泉等人也陪同出席接見訪賓。



瓜地馬拉最高法院院長巴基阿斯（左3）拜會張院長博雅（右4）



第 15 節 國防部國防大學第 10 期 國際高階將領班



南美洲各國高階將領及眷屬一行27人，於2015年10月14日下午蒞臨監察院拜會，與監察院長張博雅交流座談，瞭解我國監察職權與實務。

張院長首先歡迎訪賓遠道而來，也簡介監察院職權及成果。張院長表示，監察院平均每月收到1,000多件陳情案，數量相當多，但透過陳情案處理，監察院有效監督政府違失、紓解民怨、保障人權，扮演政府與人民之間公平機制的角色。

張院長也指出，監察院亦負責執行陽光四法，高階官員財產申報以及政黨、政治團體、參選人收受政治獻金，都須向監察院

申報，以公開透明的方式杜絕貪污腐敗。

各國學員也提多項問題，包括陳情受理及彈劾案處理流程、監察院是否能彈劾總統、監察委員由誰監督、政治獻金捐贈收受上限等相關問題，交流熱絡。

拜會尾聲，將領班學員長、來自多明尼加的馬汀妮絲少將，代表全體學員感謝監察院接待，她表示此行深感監察院工作的重要，也希望臺灣與中南美洲友誼常存，最後更用西語高呼「臺灣萬歲」。



張院長博雅（前排中）與中南美洲各國高階將領合影



第 16 節 國際監察組織第一副理事長暨美國俄亥俄州監察使 Diane Welborn



國際監察組織（International Ombudsman Institute, IOI）第一副理事長暨美國俄亥俄州監察使Diane Welborn女士，於2015年10月27日偕夫婿赴監察院拜會，並於院內發表演說，暢談IOI目前推動的各項計畫以及面臨的挑戰。

Welborn在拜會監察院張院長博雅時，除感謝邀請訪華，也代表IOI理事長John Walters等人向監察院致意。張院長表示，監察院一向非常重視國際交流，也與歷任IOI領導成員相當友好。

張院長另表示，臺美關係向來緊密，期望未來也能透過Welborn，強化與美國監察領域的交流。Welborn回應表示，監察院是IOI很重要的成員，且職權廣泛，值得各國借鏡。她也允諾未來將盡其所能，促成兩國更多交流。

Welborn隨後在院內以「IOI近期發展及挑戰」為題發表演說。她指出，IOI近期每年提供各區會員經費，辦理區內共同關注議題的相關活動。她另分享IOI一項重要改革計畫，理事會未來將提案，以透過電子投票方式，由所有會員遴選包括理事長在內的IOI執委會成員。若此案通過，將為IOI決策民主化，邁進一大步，更能彰顯IOI強調的價值。

提到IOI面臨的挑戰，Welborn認有最嚴重的有3項，包括當前國際間的難民危機、世界金融危機後的貧民問題、以及政治惡鬥下引發的監察使獨立性危機。她認為這些問題更證明國際合作

的重要。她引述Walters理事長的一句話，說明監察工作就是「將鱷魚變成蜥蜴，同時學著對大白鯊輕聲細語」，非常不容易，因此IOI應透過更多研習機會的舉辦，集思廣益找出最佳方式，做好監察工作。

Welborn監察使資歷深厚，她在演說中也分享自身工作經驗。她表示，儘管美國監察機關不具彈劾權，也沒有懲戒權，但跟監察院一樣透過處理民眾陳情，實現公平正義。

Welborn演講結尾表示，監察制度的創造是民主發展過程中閃亮的一刻，她相信監察使心中充滿的正義之光，將會散發到世界各個角落。



國際監察組織第一副理事長暨美國俄亥俄州監察使Diane Welborn（左3）拜會張院長博雅（右5）



國際監察組織第一副理事長 Diane Welborn 發表演說，分享 IOI 近期的發展及挑戰

第 17 節 布吉納法索國家調節使陶蕾

布吉納法索調解使陶蕾（Mme Alima D. Traore）女士於2016年3月8日率代表團訪問監察院，首先拜會張院長博雅，雙方接著於監察院院會中簽署雙邊合作協定，期許深化交流。

張博雅院長首先歡迎訪團遠道而來，並簡要介紹監察院職權。她強調，布國是我國在西非最堅實的友邦，因此今日雙方簽署合作協定，為兩國交往互動，開拓監察領域的交流新頁。

陶蕾女士於簽約後的演講中，詳細介紹該國公署職權。她表示，相較於監察院負責監督行政部門，該公署則著重在協助調解政府與民眾之間的爭議，盼扞格發生前便化於無形。陶蕾女士也感謝我國政府曾捐贈26臺電腦，協助該公署汰換各辦公室老舊設備。

由於當日適逢國際婦女節，陶蕾女士除祝在場女性婦女節快樂，也肯定監察院從院長到許多監委都由優秀女性擔任，並期望未來能推動更多布國女性積極參政。多名監委也針對該國公署職權，向她提出多項問題，交流熱烈。

陶蕾女士一行人會後也參訪監察院，並實地前往位於院區一樓的陳情受理中心，瞭解陳情收受與會面流程。張院長博雅並特別致贈鮮花給陶蕾女士等女性團員，祝福婦女節快樂，並盼雙方能攜手在性別平權議題上共同努力。



布吉納法索國家調節使陶蕾（中左）率團拜會張院長博雅（中右）



張院長博雅（左5）於簽約典禮與調節使陶蕾（中）及觀禮人員合影

第 18 節 多明尼加審計院副院長 羅薩里歐

接待多明尼加共和國審計院羅薩里歐（Lic. Pablo del Rosario）副院長及國際關係主任吉葉爾莫（Cesareo Guillermo）先生，於2016年3月21日拜會監察院張院長博雅，並由傅秘書長孟融、許副秘書長海泉及林審計長慶隆陪同，雙方首先就兩國政情及政治制度交換意見，互動熱絡。

張博雅院長首先歡迎訪團遠道而來，並簡要介紹監察院職權及各項成果，強調監察院與人權保護息息相關，如中南美洲國家多有設立專司制衡行政機關不法行為，保障人民各項權利的機構，如護民官署、人權保護檢察官署或國家人權委員會等。雖然

職能與我國的監察院不盡相同，但在保護人民權利、接受人民陳訴、促進社會公平正義的目標，都是一樣的。

張院長表示監察院亦十分重視國際合作與交流，自1999年起，本院便以觀察員身分，參與每年的伊比利美洲監察使聯盟（FIO）年會。18年來，透過FIO平臺，除瞭解西班牙語系各國人權發展現況，亦與多國簽署監察合作瞭解備忘錄或協定，成果豐碩。



多明尼加審計院副院長羅薩里歐（左3）拜會張院長博雅（右4）

第 19 節 泰國監察使公署監察長 席腊察

泰國監察使公署監察長席腊察（Prof. Siracha Vongsarayankura）應監察院邀請，於2016年3月22日至24日率團10人來訪，並於3月23日拜會張院長博雅。由孫副院長大川、包委員宗和、江委員綺雯、傅秘書長孟融及許副秘書長海泉等人陪同座談，瞭解我國監察職權與實務。

張院長提及監察院與貴公署都是國際監察組織（IOI）的會

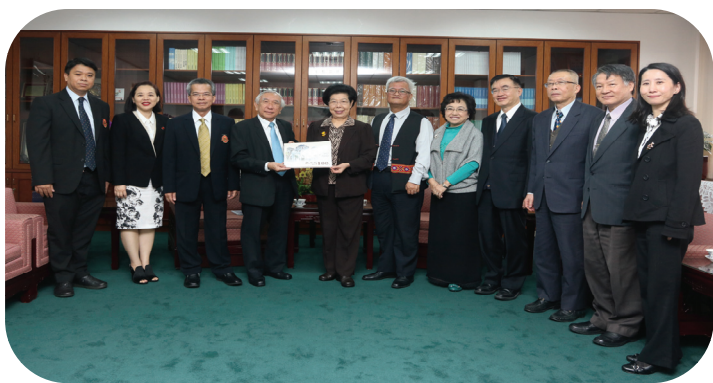


員，雙邊關係一向良好。本院除連續於2013年、2015年薦派本院同仁參與該署主辦之IOI／AOA研習工作坊外，包委員宗和也曾於2015年初前往該署禮貌性訪問，獲該署竭誠相待及禮遇，藉此表達誠摯感謝。

同時泰國監察長席腊察也當場邀請張院長博雅出席2016年11月於曼谷舉辦的第11屆國際監察組織（IOI）世界會議，張院長除感謝席腊察監察長的邀請外，也表示相當期盼親自出席這項盛會，並預祝會議順利圓滿成功。

席腊察監察長表示，此次參訪監察院時機相當良好，他個人也很開心能應邀前來訪問，並且設定此行為考察學習之旅。由於泰國新憲法正在起草階段，泰國文官制度仍有若干有待檢討與改進之處，期盼更深入瞭解中華民國五權憲政體制，尤其是監察權及考試權。也因此他特地率領該公署多名調查及研究單位的同仁同行，期盼將臺灣相關制度特色及實務經驗攜回參考。

監察院當日下午也特地舉行交流座談，邀請監察院各單位同仁一起與訪問團交流業務經驗及想法。



泰國監察使公署監察長席腊察（左4）率團拜會張院長博雅（右7）

第 20 節 尼加拉瓜審計總署審計長 孟德內哥羅

尼加拉瓜審計總署孟德內哥羅審計長（Lic. Luis Ángel Montenegro）伉儷，在尼國駐華大使達比亞（H.E. Ambassador William Manuel Tapia Aleman）陪同下，於2016年4月18日蒞院拜會張院長博雅，並與傅秘書長孟融、許副秘書長海泉及林審計長慶隆座談。

張院長致詞歡迎訪賓遠道而來，盛讚中南美洲美麗人民又熱情，並提到監察院與該地區人權機關互動密切。並讚譽孟德內哥羅審計長在金融領域的資歷相當豐富，曾經擔任中美洲銀行（Central American Bank for Economic Integration, CABEL）副總經理，並在金融銀行界歷任重要職務，相信其此行訪華，對於促進兩國審計機關的合作及經驗交流有相當大的助益。

張院長提到，在我國審計部係隸屬監察院，該部若稽察各級政府機關人員財務時，發現重大違失或效能不彰，則依規定陳報監察院處理；監察院調查案件若涉及財務事項，也會函請審計部依法處理。院、部合作密切，一起看管政府荷包，杜絕浪費公帑。同時，2015年我國審計部林審計長慶隆曾應尼國邀請，訪問尼國審計總署，希望未來有機會，監察院亦能到訪尼國，與人權保護官署拓展實質交流。



尼加拉瓜審計總署孟德內哥羅審計長（左4）拜會張院長博雅（右4）

第 21 節 宏都拉斯總統府政治顧問 陳理格

接待宏都拉斯「總統府政治顧問」兼「全國對話協調委員會協調人」陳理格（Rigoberto Chang Castillo）伉儷在宏國駐華大使謝拉（H.E. Ambassador Rafael Fernando Castillo）陪同下，於2016年4月25日拜會張院長博雅，並由孫副院長大川、傅秘書長孟融及許副秘書長海泉陪同座談，雙方就兩國政情與政治制度交換意見。

張院長提到監察院為我國重要的防腐機制，具有彈劾、糾舉、糾正等權利，每年平均收受超過一萬件陳情案，促請行政院各部會及所屬機關改善施政。

陳理格政治顧問曾任宏都拉斯國會議員及人權、司法、內政

暨地方政府部部長，為優秀華裔從政楷模。為襄助宏國總統葉南德茲（Juan Orlando Hernández）厲行肅貪，渠於2016年3月轉任「總統府政治顧問」兼「全國對話協調委員會協調人」職務，成功建構宏國中央、地方及社會間之良性對話平臺，進而促成各界對政府推動憲政改革、修改稅制、勞工法及槍枝管制等重大法案，與革新社會保險局（IHSS）制度之共識，有效推展國家政經改革。

張院長亦表示監察院將不負人民所託，積極發揮監察職權，以「整飭官箴」、「澄清吏治」，並持續監督政府加強「防貪」、「反貪」、「肅貪」，以全面打擊貪腐，創造大有為之廉能政府。



宏都拉斯總統府政治顧問陳理格（左3）拜會張院長博雅（右4）



第 22 節 國際監察組織理事長 John R. Walters

國際監察組織（IOI）理事長暨納米比亞監察使 John R. Walters 應監察院邀請於 2016 年 5 月 15 日至 20 日訪華，並於 5 月 18 日拜會監察院張院長博雅暨發表「非洲監察制度的發展及面臨的挑戰」專題演說，暢談非洲監察制度的發展及面臨的挑戰，並與監察院同仁交流熱烈。

Walters 理事長演講中表示，非洲各國監察制度均隸屬國會，但各國沒有一個共同模式或途徑，而是採取符合自身國情的在地化制度。也因非洲過往殖民歷史因素，許多國家迄今仍面臨政治動盪及獨裁政府的威脅，使得監察工作面臨非常嚴峻的挑戰。此外，財務困窘、與其他人權或反貪組織之間的競爭等資源不足的問題，均使挑戰加劇。

Walters 理事長指出，正是如此，國際合作更加重要，因此 IOI 以及非洲監察使及調解使協會（AOMA）等組織具有非常重要的存在價值。另一方面，監察使也必須強化自身可信度，取得民眾信任、政府尊重，才能使監察工作發揮實質影響力，進而達致人權保護及政府善治（good governance）的目標。

Walters 理事長也表示，非常感謝監察院此次邀請，有機會深入瞭解我國監察職權及內涵，在得知監察院廣泛的職權之後，他也希望日後能有機會促進雙邊更多交流，將我方經驗傳遞到非洲，共同合作促進監察、人權、反貪等工作的精進。

監察院自 1994 年加入 IOI 以來，積極參與國際監察活動，包

含W理事長在內，已有6任IOI理事長、4任秘書長曾來華訪問，雙方關係密切友好。



IOI 理事長 John R. Walters 發表演說，與監察院同仁熱烈交流



IOI 理事長 John R. Walters (左 4) 拜會張院長博雅 (右 5)



第 23 節 厄瓜多共和國審計總署 審計長伯里特

厄瓜多共和國審計總署審計長伯里特（Dr. Carlos Polit）伉儷，於2016年8月9日拜會張院長博雅，並由孫副院長大川、許副秘書長海泉及林審計長慶隆陪同，雙方針對兩國政情及社會現況熱烈交換意見。

厄瓜多於2008年將監察、審計權納入第五權，監察審計機關除可彈劾政府官員外，執行公務之民間機關首長亦在其職權範圍內，司法調卷也需經審計監察機關同意才可行使，和我國監察院管轄職權不盡相同。

張院長表示本次為伯里特審計長第二次拜會監察院，相信此行對我國監察制度更加熟悉，期盼日後兩國繼續各項合作及交流，保持交流。伯里特審計長則回應對臺灣人的友善熱情及濃厚人情味印象深刻，希望未來在彼此制度上做更多交流。



厄瓜多共和國審計總署審計長伯里特（左3）拜會張院長博雅（中）

第 24 節 德國基民黨薩克森邦狄漢娜邦議員

德國薩克森邦邦議員狄漢娜（Hannelore Dietzschold）等一行11名邦議員，於2016年8月23日拜會張院長博雅，並由傅秘書長孟融及許副秘書長海泉座談，瞭解我國監察院的運作方式及人民陳情受理制度，以我國政治、經濟及社會發展現況，以利未來交流合作。

訪團係由德國薩克森邦邦議員狄漢娜率領，團員包括薩克森邦邦議員李思文（Sven Liebhauser）、畢羅塔（Lothar Bienst）、葛厚格（Holger Gasse）、韓安德（Andreas Heinz）、何斯凡（Stephan Hösl）、古丹妮（Daniela Kuge）、米亞羅（Aloysius Mikwusch）、彭畢偉（Peter Wilhelm Patt）、魏隆尼（Ronny Wähler）、魏歐理（Oliver Wehner）及基民黨薩克森邦邦議會顧問馮克斯（Christian von Skrbensky）專員。

薩克森邦位於德國東部，人口約400萬。近年來，德國聯邦政府有意打造薩克森邦為德國的矽谷，薩克森邦政府也採取多元與創新經濟政策，積極促進產學合作以吸引大企業投資，成功吸引歐洲各國相關產業前去投資設廠，包括多個國際知名品牌。邦議員狄漢娜表示期盼透過此次訪問，深化臺德雙方各種交流。



德國薩克森邦議員狄漢娜（前排左4）率團拜會張院長博雅（前排右4）

第 25 節 國防部國防大學第 11 期 國際高階將領班

中南美洲各國高階將領及眷屬一行26人，於2016年10月11日蒞院拜會監察院，並與監察院張院長博雅、孫副院長大川及許副秘書長海泉等人交流會談，瞭解我國監察制度。

張院長簡介監察院職權及成果，並表示監察院平均每月收到1,000多件陳情案，數量相當多，但透過陳情案處理，監察院有效監督政府違失、紓解民怨、保障人權，扮演政府與人民之間公平機制的角色。

張院長也指出，監察院亦負責執行陽光四法，高階官員財產申報以及政黨、政治團體、參選人收受政治獻金，都須向監察院申報，以公開透明的方式杜絕貪污腐敗。

各國學員也提多項問題，包括陳情受理及彈劾案處理流程、監察院是否能彈劾總統、監察委員由誰監督、政治獻金捐贈收受

上限等相關問題，交流熱絡。



張院長博雅（前排中）與中南美洲各國高階將領合影

第 26 節 聖多美普林西比民主共和國審計法院院長孟奇督

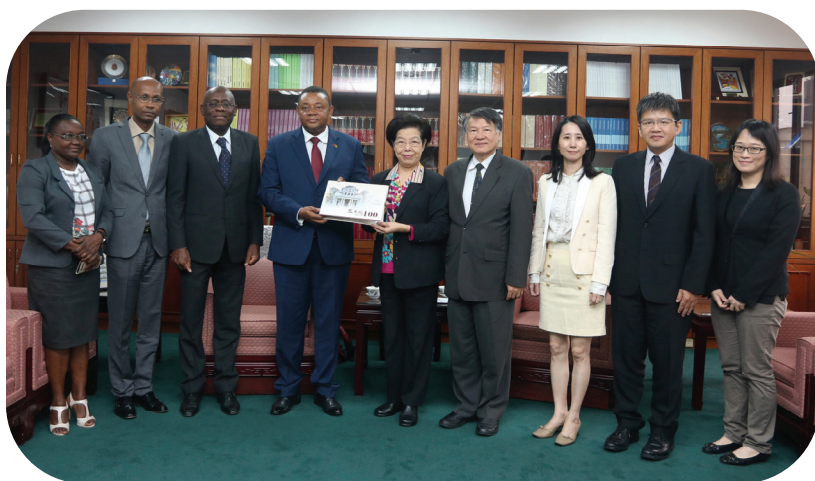
聖多美普林西比民主共和國審計法院孟奇督（José António de Monte Cristo）院長，以及院長辦公室主任艾善篤先生（Quintino Nascimento do Espírito Santo）與克拉薇女士（Ernestina Cravid Viegas d'Abreu），在聖國駐華大使金達斯（H.E. Ambassador Antonio Quintas）陪同下，於2016年11月10日蒞臨訪問，雙方就監察與審計職權交換意見。

張院長向訪賓介紹，在我國審計部係隸屬監察院，審計權也是監察權之一。該部稽察各級政府機關財務時，如果發現有重大



違失或效能不彰的情形，即依規定陳報監察院處理；監察院調查案件若涉及財務事項，也會函請審計部依法處理。院、部合作密切，一起看管政府荷包，杜絕浪費公帑。自2014年8月至2016年底，已促使政府財務增加收益逾新臺幣98億元。

聖國審計法院成立於2003年，負責審核政府公共收支並兼具司法權。孟奇督院長曾任聖國郵局計畫暨財務處長，聖國審計法院成立後，經國會公開選聘膺任審計法官，並自2011年擔任審計法院院長迄今，嫻熟國家審計業務。本次係孟奇督院長首度來訪，對臺、聖兩國機關交流深具意義。



聖多美普林西比民主共和國審計法院院長孟奇督（左4）率團拜會張院長博雅（右5）

第 27 節 日本立教大學外山公美教授

日本立教大學外山公美教授於2016年12月5日到訪監察院，並由綜合規劃室兼國際事務小組執行秘書汪主任林玲接待，雙方就兩國監察制度交流互動。外山公美教授表示很高興有機會再度來到臺灣，拜會監察院，藉此機會希望瞭解監察院近年重大變革及重要案件。

監察院與外山公美教授為IOI會員，並多次於國際重要監察會議及工作坊中分享相關經驗，此次外山公美教授之到訪，特致贈監察院出版之國際監察事務專書，並對彼此監察制度充分交流與分享。



外山宮美教授（左 1）與綜合規劃室汪主任林玲（右 1）座談



第 28 節 駐臺北韓國代表處楊昌洙

駐臺北韓國代表楊昌洙、副代表李祥烈、政務經濟組長千成煥及研究員金志永等一行4人，於2016年12月14日拜會監察院張院長博雅，並由孫副院長大川、傅秘書長孟融及許副秘書長海泉陪同座談。

張院長首先歡迎訪賓一行蒞臨監察院，瞭解我國五權憲政架構下的監察制度。張院長指出，監察院憲政位階高，擁有彈劾、糾舉、糾正等權力，具有更強制衡效果。張院長也提到國際監察組織秘書長來訪時曾表示，監察院職權是該組織全球170多個會員中最大，值得各國參考；也期盼日後有機會能與韓國監察單位進行更多交流，相互學習。

代表楊昌洙指出臺灣自然環境優美，富有人情味，且在文化上與韓國頗有相似之處，甚至韓國也有監察院，韓國憲法保障監察院之權限及職務範圍，雖隸屬於大統領，但獨立行使職權。主要職責包含審核國家歲出、歲入決算、監督行政機關之業務內容及公務人員執行公務情形、對各部會首長進行懲戒及處理民眾陳情等。雖然韓國和臺灣沒有邦交，但在經濟、貿易、文化、觀光、法律各方面，都有緊密的關係，臺灣和韓國互為第5及第7大貿易伙伴，二國人民互相訪問人數今年已突破170萬人次，都顯示雙邊頻繁的互動關係。



駐臺北韓國代表楊昌洙（左4）拜會張院長博雅（右4）



第4章 國際監察制度文獻資料編譯

4

設立監察機構在全球已經蔚為一股風潮，隨著組織的壯大、經驗的積累，同時也為推展監察使概念、促進工作經驗交流以及提倡監察相關的比較研究，各種研究及出版品也應孕而生。自監察院國際事務小組成立以來，為促進監察職權概念普遍化及增進我國對國外監察制度進一步瞭解，長年蒐集各國有關監察職相關出版品，並且進行翻譯、比較及研究，分送國內各政府機關、大專院校及寄存圖書館等典藏供參，以使民眾對現代各國監察制度有更多的瞭解。同時將本院歷年監察行使績效翻譯為英、西文版本，持續向國際社會宣傳，分送各界參閱，宣揚我國民主制度的健全發展。自2007年起，為配合行政院研考會無障礙網頁空間規範，本院所出版之國際監察制度專書除原有之印刷品及PDF電子檔外，亦製作3A等級無障礙網頁，俾便學術搜尋之用。茲將國際事務小組2014年至2016年所編譯的資料摘述如后：

第 1 節 監察院英文版及西文版年報

為持續向國際間廣為宣傳本院職權行使，本院自1995年起，每年均編印「監察院英文版年報」⁶⁰（Annual Report of the Control Yuan），分送各界參閱，期能宣揚我國民主制度的健全發展及行政部門的廉明公正，戮力提昇我國監察院的國際地位，同

⁶⁰ 原名為「監察院英文版工作概況」（A Brief Report on the Work of the Control Yuan），自2012年起始更名為「監察院英文版年報」。

時，亦藉此與各國監察使辦公室持續聯繫交流，增進彼此瞭解，監察院並固定將歷年來行使職權的概況與績效，譯成英文，分送國際監察組織會員參考。

考量監察院自1999年起即以「伊比利美洲監察使聯盟」成員建立友好關係，每年皆組團參加「伊比利美洲監察使聯盟年會」，與該地區護民官署交流密切，且在長年耕耘下，該區護民官署辦公室亦對監察院職權多有興趣，故於2012年決議出版西文版工作概況，強化監察院於拉美地區之國際宣傳。

「監察院英、西文版年報」之內容，係將每年監察權行使現況，予以彙輯，其內容包括監察院組織現況及收受人民書狀、調查、彈劾、糾正、巡察、監試、受理公職人員財產申報、審計、人權保障各項職權行使及參與國際監察事務之概況，同時附監察權行使統計表、糾正、糾舉及彈劾案件一覽表等資料，使各國監察機構瞭解本院於保障人權、監督政府之努力。

本年報每年印製約350冊，分送給國際間察組織相關會員、本院各單位及政府出版品寄存圖書館等。另為增加可讀性，除調整本書章節外，自2012年起並摘要簡介該年度數則調查案例，以增進讀者對監察院之瞭解。同時亦每年更換色系，以期增加變化並以區分各年度之版本。

第2節 英、西、日文版監察院簡介

監察院係五院之一，為我國最高的監察機關，職司監督政府職能之責，依五權憲法獨立行使職權，監督各級政府及其公務員。行憲以來，雖多次增修憲法，對監察委員之產生與行使監察職權之範圍略有變革，但監察委員超然獨立行使職權之一貫精神



始終不變。近年來監察院，除原有收受人民書狀、調查、彈劾、糾舉、糾正、巡察、監試及審計等重要職權外，也致力於捍衛人權及促進廉能政府之工作。

出版品係交流宣傳的主要媒介，也是民眾獲悉監察制度的最佳入門窗口。因此本院除了出版中文版監察院簡介之外，另編印英、西、日文版「監察院簡介」，每年配合中文版增刪內容進行修正後出版，供本院接待外賓、參加國際會議或組織、宣揚本院宗旨及職權之重要宣傳品，實質代表本院及國家形象。

英、西、日文版「監察院簡介」之內容，係分為我國監察制度沿革、監察院組織概況、監察院職權等一一詳盡說明，藉此使各國監察使辦公室持續交流，增進彼此瞭解。

附錄1 外賓蒞臨本院演講詞紀錄

1

一、墨西哥國家人權委員會主席普拉西亞蒞臨監察院演講詞

(中文翻譯)

2014年5月13日

王院長、各位委員、墨西哥駐臺代表：

首先我向各位表達我的謝意，讓我今天能以墨西哥國家人權委員會主席暨伊比利美洲監察使聯盟主席，在此與各位談談臺灣、伊比利美洲以及全球，尤其是墨西哥共同關注的議題，也就是如何捍衛、保障以及推廣人權這個全球普世的價值。

人類在20世紀所達到的進展，讓人民大眾漸漸地要求公平的表現，在特定法規框架裡，尤其在面對衝突、危急的情況時，更需要明確的法規，確保公僕採取作為符合社會要求，這些作法希望能解決而非製造更多問題。現行人權法規必須防範、防禦危機處理，最主要是保護弱勢團體，為其提供預防性措施。同樣地，吾等必須強化法治文化維持社會結構，進而確保一個尊重、自由與和諧共處的社會。接下來15分鐘，我要和各位聊聊三大主題，一個是保障人權，第二個是在我們區域針對人權問題所作之努力，第三是伊比利美洲保障及捍衛、推廣人權的共同議程。

我首先要講的第一點是人權保障議題，在人權議程裡，伊比利美洲監察使聯盟（FIO）希望能夠成為公部門間互動的有效依據模式，宗旨在保障捍衛區域內人民的人權。為達到此目標，必



須推廣及宣揚會員國之間的最佳保護、推廣人權措施，強化戰略性交流及促進會員國彼此間的技術合作，不只是會員國，也希望與臺灣進行相關合作計畫，此種合作交流至為重要。伊比利美洲人權保護官署，經歷漫長艱辛的路程，終於建立地位，成為真正保障人權的機構，這些工作項目及內涵日趨專業化，最主要是捍衛居住人民的權利，讓其享有充分尊嚴為主要目標。墨西哥自成立以來，明確擔起關切人權重責，20世紀之90年代成立非司法體系政府民權機構，在此之前立法機構決定成立獨立運作、保障人權的機構，就是墨西哥國家人權委員會，也就是墨西哥的監察機構。隨時間流逝，在聯邦政府制度框架下，墨西哥總共有32州陸續成立保障及推廣人權的機構。因此墨西哥本身國家層級的人權委員會在32州各具有非司法體系但保障及推廣人權的機構。政府所有的作為依據人權為出發點，因為人權不只是為民主、生活挹注實質內涵，同時也為民間與公務員提供一個直接的溝通橋梁。

接下來我要討論第二點就是在伊比利美洲我們對人權所作的諸多努力及解決方案。FIO為該地區諸多問題提供區域化解決方案平臺，FIO是由伊比利半島20個國家及美洲國家或省層級國家人權機構組成，每個會員發展程度不同，各自有其獨特社會文化背景，不過在眾多相異中，共同目標緊緊一起，皆為捍衛及推廣人權。FIO目前處於鞏固普世價值、相互依賴，不可分割的人權進程。FIO自成立以來，即著重兒童議題，致力於防止虐待及剝削兒童，志在防止童工童妓並提供全體兒童一個正常發展的環境。另一優先議題是婦女問題，FIO致力打擊婦女遭受任何形式的暴力，並希望在生活各層面全面推廣男女平權。另一項工作重點與原住民息息相關，其中包含原住民司法權利、基本生活權及

發展權，鑑於拉丁美洲的多元文化，FIO成員致力於推廣及捍衛原住民人權。另一項優先議題是如何協助解決外來移民常被貼上標籤而受到的種種不公待遇及防禦其受酷刑、不人道對待。

接下來我要談到的第三點是伊比利美洲保障人權的共同議程。伊比利美洲所有國家人權機構工作內容對區域民眾非常必要且不可或缺，因該區諸多議題並非能以單一問題處理，如同我剛提到的前述問題，尤其是針對外來人口販賣。因我剛提到的這些問題，所以我們必須共同制定議程，提供困擾區域的諸多問題之解決方案。這個共同議程共分為五大點，第一點針對弱勢團體，弱勢團體可能基於客觀條件不足無法受到政府照顧，或因成員人為過失，或社會在弱勢戶完全不知情的狀況下，讓這些弱勢團體遭受歧視。伊比利美洲面臨的挑戰之一是讓這些弱勢團體免於受歧視，讓他們享有男女平權、家庭照顧、老人照顧及原住民族群的正常發展。伊比利美洲的重責在推廣人權，喚醒公僕及社會大眾的同理心，推展相關政策，讓我們一起共同消滅歧視及不公平的對待。

接下來要談兒童權益，雖然我們在兒童議題處理上已大有進展，但在伊比利美洲區域內要充分保障兒童權利仍遙不可及，目前還有許多赤貧家庭，兒童因營養不良或缺乏教育資源等導致心靈受創，讓保障兒童人權問題變得棘手，因此我們必須確定政府和社會大眾全力保障兒童人權。伊比利美洲重大挑戰之一是保障外來移民人權，並避免移民或非法移民和犯罪畫上等號，因為國安與尊重外來移民兩者間需相容。

接下來是有關婦女議題。我們要確保婦女在社會上所有層面，於公於私都受到保障。另一個非常棘手的問題是人口販賣，



人口販賣問題主要在其有別於奴隸制度，有一定程度的社會接受度，妨礙人們探其非法性，且目前人口販賣已是犯罪組織三大獲利來源之一。

最後讓我跟各位談談防止酷刑的問題，這是需要仰賴多邊努力的議題，我們必須共同打擊酷刑、殘忍、不人道或有辱人格的待遇。現今當務之急在於打一場文化勝仗，對抗國際間假打擊恐怖主義或組織犯罪之名，合理化行使酷刑的行為。因此對於所有殷切企盼打造一個法治國家、繁榮社會的人民及政府，必須認知在文明的進程裡，消除酷刑是必要的。保障人權議題在全球已有一定成果及進展，但大家仍需重申捍衛人權的決心。人權這個議題超越任何政府、政黨或團體，因此我們必須制定完整（長期、中期及短程）的區域議程，讓社會從上到下所有人都可參與。王院長、各位委員，讓我重申我們大家一起和FIO共同努力，因為未來還有漫漫長路，希望可在短期內實現尚未完成的目標及夢想。謝謝。

趙委員榮耀發問：普拉西亞博士的專題演講讓我們瞭解到墨西哥國家人權委員會及他所領導的FIO在兒童、婦女、原住民、外來移民及人口販運、酷刑等聯合國所揭櫫的全體人類追求之基本人權所付出之努力讓我們非常敬佩。除此之外，想藉機請教近年墨西哥成為毒品犯運、走私到美國的一個重要基地，因此產生很多黑幫，根據美國媒體報導，過去幾年有幫派爭地盤，和執法單位勾結，使好幾萬人被濫殺，不知墨西哥國家人權委員會對於因為毒品犯運走私所引起的墨西哥人民的基本生存權利之保障有無發揮具體成果。

普拉西亞博士答覆：謝謝趙委員的提問，這問題在墨西哥確

實至為重要。從2006到2012年，聯邦政府面對您剛提到的問題，以往都是正面回擊，但正面回擊製造更多的衝突、暴力，更多人民因此喪命，新的政府提供鉅細靡遺、非常精準的規劃，希望以此方向面對解決人口販賣以及販毒的問題。墨西哥是一個大約200萬平方公里的國家，黑幫或犯罪常利用境內據點作為通往美國運輸毒品的通道。2006到2012年對墨西哥而言是黑暗期，重創墨西哥在國際間形象，墨西哥常與血腥、暴力等形容詞畫上等號。不過現在打擊黑幫或犯罪組織上，我們採取專業方式，滲透並一一瓦解其內部作業，但這問題不能僅靠單一國家，須聯合區域或美洲大陸共同合作，才能逐漸解決問題。最後容我和各位坦白，國家人權委員會的確經過非常艱辛時期，仍有很多問題須克服。目前針對黑幫問題採取兩大策略，一個是希望逐漸瓦解他們的勢力，第二個是政府當局必須在打擊黑幫過程中完全尊重人權，不能假借人權之名打擊黑幫犯罪，也就是不再以暴制暴。



二、烏拉圭人權保障暨護民官署吉昂絲演講詞

2015年7月1日



**Institución Nacional de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo (INDDHH)
URUGUAY**
烏拉圭人權保障暨護民官署 (INDDHH) 簡介



Institución Nacional de
Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo

I – Carácter de la INDDHH **INDDHH特性**

- 1 - Establecimiento 成立
- 2 - Independencia 獨立性
- 3 - Composición, nombramiento y permanencia
成員、任命方式及任期
- 4 - Infraestructura Organizacional 組織編制
- 5 - Métodos de Trabajo 理事會工作職掌



Institución Nacional de
Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo

1 – Establecimiento 成立

- La creación de la INDDHH fue el resultado de un largo proceso de diálogo multisectorial que involucró a representantes de todos los partidos políticos, actores estatales, representantes de organismos internacionales y de diversas organizaciones de la sociedad civil.
- 經眾多人員及單位，包括各政黨代表、政府官員、國際組織代表及多個民間組織長時間溝通討論後，成立 INDDHH。
- El 24 de diciembre de 2008 se aprobó la Ley N° 18.446, por la que se crea la INDDHH, en cumplimiento de los Principios de París, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas por Resolución 48/134 de 20 de diciembre de 1993.
- 2008年12月24日，通過編號18.446號法案後，成立 INDDHH，此法案符合聯合國大會在1993年12月20日48/134決議通過之巴黎原則。
- El 22 de junio de 2012 la Asamblea General designó el primer Consejo Directivo de cinco miembros cuyo mandato dura hasta el 22 de junio de 2017.
- 2012年6月22日，國會通過INDDHH第1屆理事會5位成員人選，任期至2017年6月22日。

2 – Independencia 獨立性

- Exposición de motivos de la Ley de creación: la INDDHH fue concebida como un órgano independiente del gobierno, con autonomía jurídica, operacional y financiera.
- 依據機關成立法案：INDDHH為獨立行使職權的政府機關，有司法自治權、獨立運作及預算。
- El artículo 2 de la Ley N° 18.446 establece que funcionará autónomamente, “no pudiendo recibir instrucciones de ninguna autoridad”.
- 編號18.446號法案第2條明訂獨立職權為「不接收任何政府機關的指令。」
- Si bien sus resoluciones tienen el carácter de recomendaciones, no son impugnables ante ninguna autoridad.
- 雖然INDDHH所提出的決議僅具建議性質，惟任何政府機關均不得駁斥。



Institución Nacional de
Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo



3 – Consejo Directivo 理事會

- Composición: cinco miembros para garantizar la integración pluralista de las fuerzas sociales de la sociedad civil interesadas en la promoción y protección de los DDHH, conforme a los principios de equidad de género y no discriminación.
- 成員：為確保社會多元發展而成立關注宣導及保障人權之民間團體，在符合性別平等及不受歧視的原則下，選任5位成員。
- Presidencia: rotativa anual
- 主席：每年輪值。
- Procedimiento de selección: por la Asamblea General Legislativa por 2/3 de votos de sus integrantes.
- 任命：經國會議員2/3投票通過。
- Permanencia: Cinco años o hasta que la Asamblea designe a sus sucesores.
- 任期：5年或直到國會遴選下任理事會成員為止。

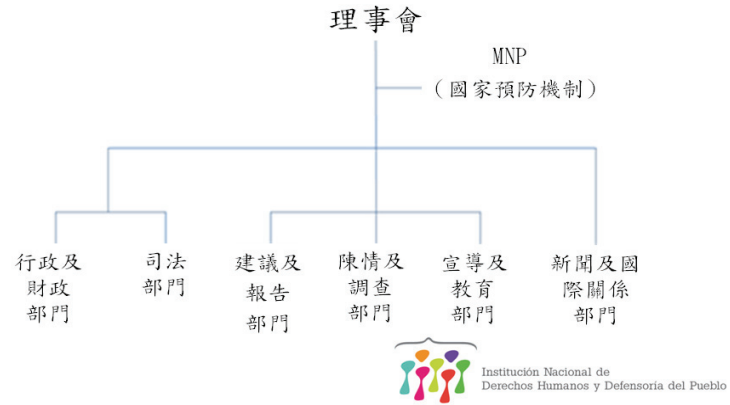


Institución Nacional de
Derechos Humanos y Defensoria del Pueblo

4 – Organización 組織

- Los integrantes del C D son los encargados de la recepción, sustanciación y resolución de las denuncias por violaciones a los Derechos Humanos presentadas ante la Institución y deben recibirlas aún fuera de los horarios de oficina.
- 理事會成員負責收受、處理及解決到護民官署就有關危害人權之陳情，即使已經超過辦公時間，仍需受理。
- El CD no es solo la autoridad máxima que supervisa el funcionamiento institucional, sino que trabaja con el equipo técnico involucrándose en todo el proceso de trabajo.
- 理事會為護民官署最高單位，且負責協調技術團隊直接辦理各類陳情案件。
- Personal: equipo técnico multidisciplinario y altamente calificado.
- 人員編制：受過多項訓練且高度專業的技術團隊。
- Local: la Ley dispuso que el Poder Ejecutivo "afectará como sedede la INDDHH un inmueble emblemático y simbólico para la naturaleza de la función"
- 地點：法律規定由行政單位提供「INDDHH辦公場所並需具備象徵及代表性，以符合機關性質。」
- Se le entregó un edificio que fue durante la dictadura sede del Servicio de Inteligencia del Ejército, que se utilizó para la detención clandestina de ciudadanos uruguayos y argentinos en el marco del "Plan Cóndor".
- 辦公室為獨裁政府時期軍情局進行名為「禿鷹計畫」（秘密監禁烏拉圭及阿根廷居民）的基地。

組織圖



5 – Método de trabajo 理事會工作職掌

- Sesiones Ordinarias y Ordinarias especiales del CD.
- 例行會議及臨時會議。
- Sesiones extraordinarias del CD: Asambleas Nacionales de Derechos Humanos
- 特別會議：國會人權會議。
- Grupos de Trabajo
- 專案小組。



II – MANDATO GENERAL

二、一般職掌

1 – Competencia y atribuciones generales

1. 一般職權及職能。

2 – Competencia cuasi – jurisdiccional: tramitación de denuncias

2. 準司法職權：處理陳情。

3 – Relación con actores pertinentes de derechos humanos y otros órganos

3. 與相關人權人士及其他組織之關係。



Institución Nacional de
Derechos Humanos y Defensoria del Pueblo

1 – Competencia y atribuciones generales

一般職權及職能

- Marco general: artículo 1 de la Ley Nº 18.446 "la defensa, promoción y protección en toda su extensión de los DDHH reconocidos por la Constitución y el Derecho Internacional".
- 範疇：編號18.446號法案第1條明訂「預防、宣導及保障所有憲法及國際法上認定之人權。」
- Ámbito de actuación: todos los Poderes del Estado, organismos públicos cualquiera sea su función o naturaleza jurídica, actúan en el país o en el extranjero, también a las entidades privadas que presten servicios públicos o sociales.
- 適用範圍：所有政府及國營機關，無論其法定功能及性質，在國內或國外運作，以及提供公共服務之私人機構等，皆必須遵守。
- Funciones consultivas.
- 諮詢功能。
- Funciones de control.
- 監察功能。
- Funciones de promoción.
- 宣導功能。
- Actuación de oficio o a instancia de parte
- 自動調查或民眾申請調查。



Institución Nacional de
Derechos Humanos y Defensoria del Pueblo

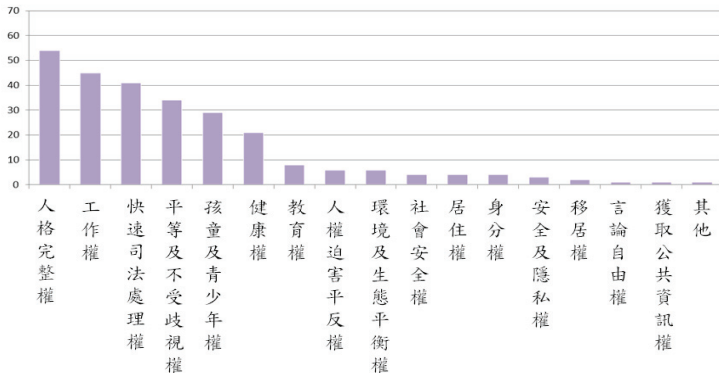
2 – Tramitación de denuncias 處理陳情

- Procedimiento: establecido por la Ley y precisado por el reglamento.
- 程序：經由法律設立及以規定執行。
- Características: informalidad, gratuidad y reserva de la identidad del denunciante cuando la solicita.
- 特性：非正式、免費及必要時可向陳情人確認身分。
- Pueden ser formuladas por personas físicas o jurídicas sin limitación alguna.
- 亦可正式由自然人或法人提出。
- Tramitación: dos equipos interdisciplinarios que trabajan en régimen de turnos semanales, en coordinación con los equipos de Directores asignados a las denuncias (dos equipos de dos integrantes cada uno en turnos mensuales).
- 處理：成立兩組跨領域技術小組(律師及心理諮詢師，律師及社工)，每週輪值，配合專案組作業(理事會護民官組成兩組各兩人，每月輪值)。



Institución Nacional de
Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo

主要受理人權類別 (2014年)



Institución Nacional de
Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo



Resoluciones 2014

2014年決議

La INDDHH dictó 102 resoluciones, que se desglosan en las siguientes categorías:

INDDHH 共做出102項決議，主要類別為：

- de no admisibilidad;
- 超出管轄範圍；
- de no vulneración de derechos (en estos casos se realizó una investigación que determinó que no existen elementos de convicción suficiente para considerar la existencia de una vulneración de derechos);
- 與人權無關（經調查發現無足夠證明與人權有關）；
- de solución amistosa (refiere a las situaciones previstas en el párrafo 2 del Artículo 27 de la Ley Nº 18.446);
- 友善解決方法（指編號18.446號法案第27條第2段所提的狀況）；
- con recomendaciones (Artículo 25 de la Ley Nº 18.446);
- 提出建議方法（編號18.446號法案第25條）；
- incumplimiento de brindar información (Artículo 23 de la Ley Nº 18.446);
- 資訊提供不足（編號18.446號法案第23條）；
- suspensión de actuaciones por inicio de proceso judicial (Artículo 31 de la Ley Nº 18.446);
- 因司法調查終止（編號18.446號法案第31條）；
- incumplimiento de medidas cautelares o de recomendaciones (Artículos 24 y 28 de la Ley Nº 18.446);
- 尚未踐履所有救濟程序或未接納已提供之建議（編號18.446號法案第24及28條）；
- “otros” que incluye resoluciones de trámite (retiro de documentación, de solicitudes información, etc.);
- 「其他」包括處理案件程序決議（取件，資料申請等）。

3 – Relación con otros actores y órganos

與相關人權人士及其他組織之關係

- Con las organizaciones de la sociedad civil: Asambleas Nacionales de Derechos Humanos y Registro.
- 民間團體：人權大會
- Con el Parlamento.
- 國會
- Con el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- 外交部
- Con la Secretaría de Derechos Humanos de Presidencia.
- 總統府人權秘書處
- Con la Defensoría del Vecino
- 烏拉圭蒙特維多省護民官署
- Con el Sistema de Naciones Unidas.
- 聯合國
- Con otros organismos regionales e internacionales.
- 其他地區及國際組織

III – MANDATO ESPECIFICO

三、特殊職權

- Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (OPCAT).
- 《禁止酷刑和其他殘忍、不人道或有辱人格的待遇或處罰公約》(OPCAT)。
- Ley 18.446 confirió a la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo (INDDHH) el rol de mecanismo nacional de prevención.
- 編號18.446號法案定位INDDHH為國家預防酷刑機制。



國家酷刑預防機制 (MNP) – 少年犯罪矯正體制 (SIRPA)

- 52 visitas a 22 centros en todo el país.
- 52次到全國22中心訪視。
- 27 informes y 131 recomendaciones.
- 提出27個報告及131項建議。
- 6 ámbitos de riesgos detectados.
- 發現6個領域具備潛在危機。
- Articulación con autoridades SIRPA (el sistema de Responsabilidad Penal Adolescente)
- 與矯正機構建立溝通協調管道。
- Articulación con la sociedad civil organizada.
- 與社會團體建立溝通協調管道。
- Relacionamiento internacional.
- 國際關係。



國家酷刑預防機制 (MNP) - 孩童及青少年防暴系統 (NNA)

•Setiembre 2014: inicio visitas monitoreo.

•2014年9月：啟動訪視機制。

•Etapa 1: Diagnóstico general.

•初步階段：廣泛診斷。

•Visitas: 44 centros en los 19 departamentos.

•訪視：全國19個省分的44個中心。



Institución Nacional de
Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo

國家預防酷刑機制- 孩童及青少年防暴系統 (NNA)

• Informe global Estado situación sistema protección de tiempo completo.

• 防止暴力系統現況整體報告。

• Ejes temáticos .

• 核心項目 。

- Condiciones de vida y cuidados cotidianos.

生活狀況及日常照護。

- Trabajo con familia de origen y hermanos.

關懷原生家庭及兄弟姊妹工作。

- Diagnóstico, estrategia y proyecto de egreso.

回歸家庭評估、策略及計畫。

• Informes específicos con recomendaciones a centros para seguimiento a los mismos.

• 個別報告提供中心建議及後續追蹤。

DESAFIOS PENDIENTES

未來挑戰

- Abordar efectivamente todas las potestades que la legislación le asigna (plan nacional de educación, ley de medios, etc.).
- 有效執行所有法定職掌(權)(包括全國教育計畫、環境保護法等)。
- Consolidación institucional y presupuesto.
- 強化機關運作及預算。
- Incorporación al quehacer institucional los temas medioambientales y la perspectiva de género.
- 新增環境保護及性別有關之工作項目。
- Descentralizar para asegurar la llegada a todo el país.
- 成立分部，讓機關能延伸至各地區。



GRACIAS

謝謝



Institución Nacional de
Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo



三、國際監察組織第一副理事長暨美國俄亥俄州監察使 Diane Welborn演講詞

2015年10月27日

Recent Trends and Current
Challenges Facing the
International Ombudsman
Institute
國際監察組織
近期發展趨勢與挑戰
Office of the Control Yuan
October 2015



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman

Membership Matters 會籍方面

- Five New Voting Members were approved at 2015 Board Meeting
2015年共新增5名具有投票權的會員

Médiateur of Niger

尼日調解使

Western Cape Police Ombudsman, South Africa

南非西開普敦省警政監察使

Ombudsman for Human Rights and Justice, Timor Leste

東帝汶人權及正義監察使

Procuración Penitenciaria de la Nación, Argentina

阿根廷國家獄政監察辦公室

Complaints Commissioner, Turks and Caicos Islands

英屬土克凱可群島陳情委員

Membership Matters 會籍方面

*Four Non-voting Members accepted

新增4名無投票權會員

*Membership fee waived for Ukraine with voting privileges due to hostilities

烏克蘭因國內戰亂免繳會費

*Proposed fee structure revision is under consideration

刻正研議調整會費金額規定

*Membership progress evaluation 入會評估方式

- 20 offices have submitted evaluation forms

已有20個監察相關機構繳交評估表

- committee to be re-established

擬調整委員會組織架構

Financial Matters 財務方面

▶ Audit completed with no findings

決算審查結果無問題

▶ Austrian Commitment remains

維持由奧地利監察使公署經營

▶ 36 offices defaulted on fees

36個監察機構未繳會費

▶ Assets 287,438 Euros (\$328,743 USD)

資產287,438歐元

▶ Liabilities & expenses 210,393 Euros (\$240,627)

負債及開銷約210,393歐元

▶ Balance of 77,045 Euros (\$88,116 USD)

結餘77,045歐元



Regional Subsidies 2014/2015 2014至2015年各區域補助

- ▶ Africa: Kenya: Promoting knowledge sharing and best practices between African Ombudsmen
非洲區：肯亞·為促進非洲各監察使辦公室之間知識及經驗交流
- ▶ Asia: Japan: SYT Training
亞洲區：日本·為舉辦銳化牙齒訓練課程
- ▶ APOR: Cook Islands: Health and Disability complaint handling
澳紐太地區：庫克群島·為受理健康及身心障礙相關陳情
- ▶ Europe: Galicia/Spain Self-assessment of Regional Ombudsman Offices
歐洲區：加利西亞（西班牙）·為進行區域監察使公署自評
- ▶ Europe: Malta: Setting up an International Ombudsman Law Institute
歐洲區：馬爾他·為設置國際監察使法律學會

Regional Subsidies 2015/2016 2015至2016年各區域補助

- ▶ 42,000 Euro allocated
總金額為42,000歐元
- ▶ To be divided equally between the six regions
分配於6大地理區域之間
- ▶ Applications will be open soon
將於近期開放申請

Current Electoral Reform

現行選舉制度改革

- ▶ The Executive Committee will be elected by an electronic vote of the membership
將由各會員以電子投票方式選出執委會成員
- ▶ The proposal will be put to the General Assembly in Bangkok in November 2016
改革提案將於2016年11月於曼谷會員大會提會討論
- ▶ The current Executive Committee will remain until May or June 2017 to allow new Executive Committee to be elected by electronic vote.
現任執委會任期將持續到2017年5或6月，待電子投票產生新任執委會為止

Regional Distribution of IOI Voting Membership 投票會員分布情形

- | | |
|---|-----|
| ▶ Africa非洲區 | 22 |
| ▶ Asia亞洲區 | 17 |
| ▶ APOR澳紐大地區 | 17 |
| ▶ Caribbean & Latin America
加勒比海及拉丁美洲區 | 22 |
| ▶ Europe歐洲區 | 79 |
| ▶ North America北美區 | 14 |
| ▶ Total總共 | 171 |



IOI Current Projects 現行計畫

- ▶ The Comparative Study of Asian Ombudsman Offices is expected in March 2016.
將於2016年3月出版亞洲區監察使比較研究報告
- ▶ A conference to be hosted by the Northern Ireland Ombudsman and the Northern Ireland Human Rights Commission is planned for March 2016 in Belfast.
北愛爾蘭監察使及北愛爾蘭人權委員會規劃於2016年3月召開聯合會議
- ▶ A Pool of Experts has been formed for advice and consultation.
已成立專家顧問小組負責提供諮詢意見

Forthcoming IOI Policies and Statements 即將公布之政策及聲明

- ▶ Guidelines will be developed on responses to "Ombudsmen Under Threat."
針對「運作有困難的監察使」提供因應對策
- ▶ The IOI plans to communicate, disseminate and publish policies more widely in order to more fully join the International NGO world.
IOI規劃擴大政策之溝通、宣傳及公布，以利廣泛地與國際各非政府組織建立互動關係
- ▶ The World Conference will take place in Bangkok Thailand in 2016. The IOI will survey members for suggestions for topics.
2016年於曼谷召開世界會議之前，IOI將先請各會員就會中可討論之議題提出建議意見

Preparation of a “History of the IOI” 籌劃出版品介紹IOI歷史

- ▶ 2018 will celebrate the 40th Anniversary of the IOI
2018年IOI創立滿40周年
- ▶ Final draft of the “History” to be available in the first half of 2017
將於2017年上半年推出IOI歷史紀實初版
- ▶ Richard Carver PhD, Senior Lecturer in Human Rights and Governance, Oxford Brookes University
牛津布魯克斯大學資深人權及治理講師理查卡爾佛博士

Training訓練課程

- ▶ A Spanish language Queen Margaret University Training will take place in Argentina in the Spring of 2016.
將於2016年春季於阿根廷舉辦愛爾蘭瑪格麗特皇后大學西語訓練課程
- ▶ Training for those who are designated as a National Preventative Mechanism against Torture is under preparation.
刻正籌劃為全國反酷刑預防機制人員提供專門訓練課程



Advancing Co-operation with other NGOs 推展與NGO合作關係

- ▶ A MOU has been signed with the International Coordinating Committee of National Human Rights Institutions (ICC)
已與國際協調委員會簽署合作備忘錄
- ▶ Cooperation with the World Bank goes forward and another roundtable took place in May 2015
已於2015年5月與世界銀行召開圓桌會議，未來將持續推展合作關係
- ▶ MOUs with Regional Ombudsman Associations will be pursued
持續與各區域監察使協會洽簽合作備忘錄

Conclusion and questions 結論及問答

- ▶ Thank you!
- ▶ 謝謝！



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman

四、布吉納法索國家調解使陶蕾演講詞

2016年3月8日



**Présentation du Médiateur du Faso
à son Excellence Docteur PO - YA CHANG
Président du CONTROL YUAN
République de Chine**

Taipei, mars 2016

布吉納法索國家調解使簡報

1

簡報綱要

1. 布吉納法索國家調解使公署(以下簡稱調解署)之行政地位
2. 布吉納法索調解署之任務
3. 布吉納法索調解署之組織架構
4. 布吉納法索調解署之人力資源配置
5. 何人可向調解署申訴? 如何申訴?
6. 何類爭端可提交調解署?
7. 如何處理申訴案件?

2



簡報綱要(續上頁)

8. 布國調解署具有何種權力?
9. 布國調解署解決爭端之手段?
10. 布國調解署之國際關係
11. 布國調解署之行動方案(2015-2019)
12. 展望與優先行動方案
13. 布國調解署之工作成效(圖表說明)

3

1) 布吉納法索調解署之行政地位

- 調解署係為調解行政機關與人民間紛爭所設之免費仲裁機制，為一獨立行政機關。
- 布國自2012年起將調解署機制納入憲法之中。
- 在上述憲法架構下，布國國會通過一項新的組織法(2013年5月16日第017-2013號)，以規範調解署任務、組織及運作。

4

1) 布吉納法索調解署之行政地位(續上頁)

- 依據法規，布國調解使由總統任命，任期5年，不得連任。
- 擔任調解使資格：
 - 接受任命時應至少年滿45歲；
 - 應具有至少20年以上之相關工作經驗；
 - 就職時應宣誓。

5

本人係於2011年7月19日依照第2011-447號總統令被任命為布國調解使，並於2011年8月2日(星期二)進行交接典禮。

6



布國前任調解使：

- Tiémoko Marc GARANGO將軍(1994-2000)
- Jean Baptiste KAFANDO先生(2000-2005)
- Amina Moussou OUEDRAOGO女士(2005-2011)

7

2) 布吉納法索調解署之任務

- 布國調解署任務在協助公民主張其權利並善盡其義務。

基此，法律賦予調解使以下使命：

- 接受並審理來自於自然人或法人之申訴，且該等申訴涉及中央行政機關、地方政府機關、公家機構及所有具公共服務性質之組織。

8

布吉納法索調解署之任務(續上頁)

- 以公眾利益為考量，就法律、規章及行政法令之條文內容提出修正建議。
- 布國調解使得接受總統、政府首長及民間組織之請求，參與改善公共服務品質之行動，或者介入公共行政與社會及職業團體間之協商。

3) 布國調解署之組織架構





布國調解署之組織架構

- 調解署最新組織架構係於2013年通過，主要透過兩大部門運作：
 - 調解使辦公室(Cabinet)
 - 秘書長辦公室(Secrétariat général)

11

調解使辦公室

- 布國調解使辦公室包含以下單位，由主任協調及監理下列事務：
 - 法律顧問(le Conseiller juridique)
 - 特別秘書室(le Secrétariat particulier du Médiateur du Faso)
 - 行政及財政司(le Département Affaires Administratives et Financières)
 - 資訊及統計司(le Département Informatique, Statistiques, Documentation et Archives)
 - 宣傳及國際合作司(le Département Communication et Coopération internationale)
 - 收發室及接待室(la Division Centralisation du Courrier et Accueil des Usagers)
 - 禮賓組(le Service du Protocole)
 - 安全組(le Service de Sécurité)
 - 總機(le Standard téléphonique)

12

秘書長辦公室

- 秘書長辦公室包括以下單位：
 - 特別秘書室 (le Secrétariat particulier du Secrétaire Général)
 - 秘書處 (le pool secrétariat)
 - 研究員 (les chargés d'études)
 - 行政區事務協調人 (le Coordonnateur chargé du suivi des activités au niveau des régions et dans les administrations publiques)
 - 各行政區代表 (les Délégués régionaux)
 - 省級聯絡員 (les points focaux provinciaux)
 - 行政機關聯絡員 (les correspondants du Médiateur du Faso dans les administrations publiques)

13

4) 人力資源配置

- 調解使轄管**99**名工作人員，其中**66**名在調解署總部，**33**名在各行政區代表辦公室。

14



行政機關聯絡員

- 目前調解署在行政機關設有**48**個聯絡員。
- 該等聯絡員任務在於：
協助行政機關與調解署間共同處理申訴案件，並於調解署向行政機關作出建議後，協助加速處理紛爭。

15

5) 何人可向調解署申訴？如何申訴？

- 所有自然人或法人，對於公務行政機構運作不良之情況皆可提起申訴：
 - 在用盡行政救濟手段後，可直接或集體向調解署或其於各行政區代表遞案申訴。
 - 透過國會議員或地方民選代表遞案申訴。

16

5) 何人可向調解署申訴？如何申訴？(續上頁)

- 調解署可主動調解在其職權範圍內所有問題
- 調解署得接受總統、政府或民間組織之請求，採取行動以改善公共服務，或協助行政機關與社會、職業團體間達成和解共識。

17

- 調解署之服務完全免費
- 所有申訴案應：
 - ◆ 以書面為之並簽名
 - ◆ 說明爭端始末並提供證明文件

18



6) 何類爭端可提交調解署？

- 布國調解署接受人民與下述行政機關間之爭端案件：
 - 國家行政機關(例如各部會及機構)
 - 地方政府(行政區及縣市政府)
 - 公共機構或國營公司
 - 所有具公共服務性質之機構
- 爭端原因通常在於：
 - 上述政府機關之不良運作
 - 不執行司法判決

19

6) 何類爭端可提交調解署？(續上頁)

- 布國調解署不涉入以下問題：
 - 自然人或私法人間之爭端
 - 整體政治問題
 - 進入司法程序之問題
 - 與司法判決相抵觸的問題

20

7) 如何處理申訴案件？

- 對不得受理之申訴案件，檢附理由逕予結案
- 對可受理申訴案件，將交付研究，並尋求解決方案

21

8) 布國調解署具有何種權力？

- 為達成使命，調解署具有下列權力：
 - 調查權
 - 文件調閱權
 - 發布禁制令
(在申訴案件涉及司法判決未獲執行之情形)

22



9) 布國調解署解決爭端之手段？

- 調解署解決問題之手段包括：
 - 對遭投訴之機關提出建議
 - 有關改革之建議
 - 公布年度報告並呈送總統
 - 直接向總統呈送專案報告(在行政機關未於限期內向調解使提交令人滿意之回復時)

23

協調之優先性

- 除上述方式外，調解使高度重視與政府部門及機構間之協調，在此理念下，處理申訴案件時，通常會設法與上述機構進行協調會議。

24

10) 布國調解署之國際關係

機構名稱	布國調解使擔任職務	開始任職期間	備註
西非貨幣聯盟 (UEMOA)會員國調 解使協會	-秘書長 -常任秘書	2008年	西非貨幣聯盟會員國 之調解使於2008年2 月在瓦加杜古舉行第 一次集會後，布國調 解使續參加同年10月 集會並成為本組織創 始會員。
非洲監察使及調解 使協會(AOMA)	-執委會榮譽委員 -監察使研究中心 董事會之董事(南 非德班)	2003年	非洲監察使及調解使 協會於2003年7月在 瓦加杜古召開第8屆 會議，布國為創始會 員。

25

10) 布國調解署之國際關係(續上頁)

機構名稱	布國調解使擔任職務	開始任職期間	備註
法語系國家監察使 及調解使協會 (AOMF)	-會員	1996年	-
國際監察使協會 (IIO)	-董事會非洲地區代表	1996年	-
歐洲監察使協會	-會員	2013年	-

26



11) 布國調解署行動方案(2015-2019)

策略主軸	內容	目標
策略一	創造有利調解署推動業務之環境	<ul style="list-style-type: none"> - 使調解署之角色及功能更廣為眾知 - 加強與各方夥伴合作 - 創造適當之法治環境 - 爭取高層之支持

27

11) 布國調解署行動方案(2015-2019)(續上頁)

策略主軸	內容	目標
策略二	強化調解署之效率	<ul style="list-style-type: none"> - 使調解署與民眾更親近 - 強化部門管理 - 精進組織架構 - 落實人力資源管理 - 改善申訴案件程序 - 實踐調解署之使命

28

11) 布國調解署行動方案(2015-2019)(續上頁)

策略主軸	內容	目標
策略三	強化調解署之能力	<ul style="list-style-type: none">- 強化人力資源- 充實設備- 取得充足財源
策略四	促進人權與兩性平權	<ul style="list-style-type: none">- 強化人權之保障及促進- 落實國家性別政策

29

12) 展望及優先行動方案

短期內，必須先採取若干行動，以有效因應重大挑戰，在眾多優先行動方案中，謹列舉如下：

30



12.1 成功使調解署之服務深入地方

12.1.1 建置行政區代表

- 聘用行政區代表，並賦予辦公室設備及電腦。
- 本人在此特別感謝中華民國政府，透過其駐布大使館援贈26台電腦予調解署在各行政區之代表。

31

成功使調解署之服務深入地方(續上頁)

12.1.2 整修辦公處所

- 為調解署2位行政區新代表整修辦公處所(分別位於中部高地行政區Ziniaré市及中北部行政區Kaya市)，總經費19,147,931西非法郎(約合29,190歐元)。

32

成功使調解署之服務深入地方(續上頁)

12.1.3 興建行政區代表辦公處所

- 當前主要擔憂之一在於能否募集足夠財源以興建行政區代表辦公室。
- 每一行政區代表辦公室造價約為333,196,862 西非法郎(約合507,955 歐元)，13個行政區辦公室總造價為5,260,357,969 西非法郎(約合8,019,364 歐元)。

33

成功使調解署之服務深入地方(續上頁)

12.1.4 取得交通工具

- 為使行政區代表能具體有效推行其服務，調解署期盼能為渠等購置公務車，預估所需總經費達650,000,000 西非法郎(約合990,918 歐元)。

34



12.2 加強調解署主動調查、舉辦下鄉聆聽活動、文宣及宣導活動等功能

- 提升調解署主動調查之功能，並就法規條文提供修正建議。
- 在全國各行政區舉辦下鄉聆聽活動，以增加調解署之使用率及能見度，並藉以完善中央及地方機關之治理。
- 另透過文宣及宣導活動，使民眾更瞭解及更能善用調解署，以增進公民權利。

35

12.3 改善處理申訴案件之效率

為達成此一目標，須確保：

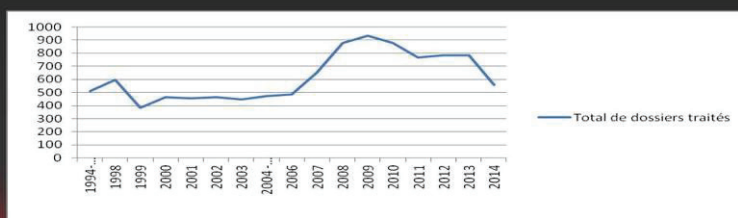
- 財源及建置處理申訴案件之電腦系統
- 建置調解署新網頁
- 開發內部通訊機制，包括內部網路
- 活化與公務機構之調解架構

36

13) 布國調解署之工作成效(圖表說明)

37

1994年至2014年處理申訴案件數量之變化

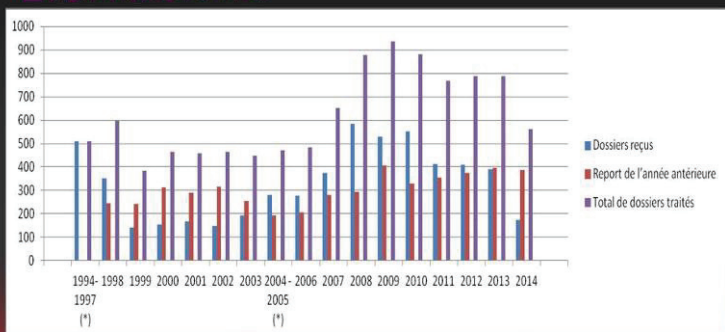


38



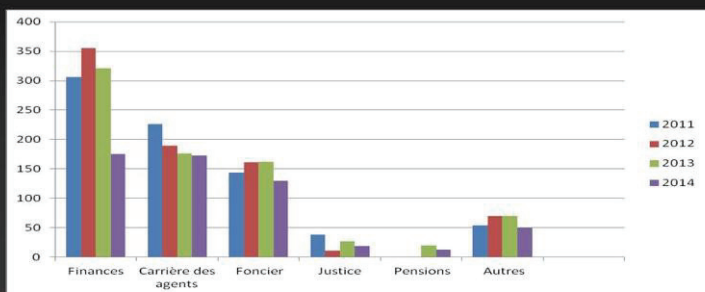
1994年至2014年處理申訴案件數量之明細表

- 藍色線條代表收到申訴案數
- 紅色線條代表前一年未完成且留待當年完成之案件數
- 紫色線條代表處理案件總數



39

2011年至2014年申訴案件性質分類表

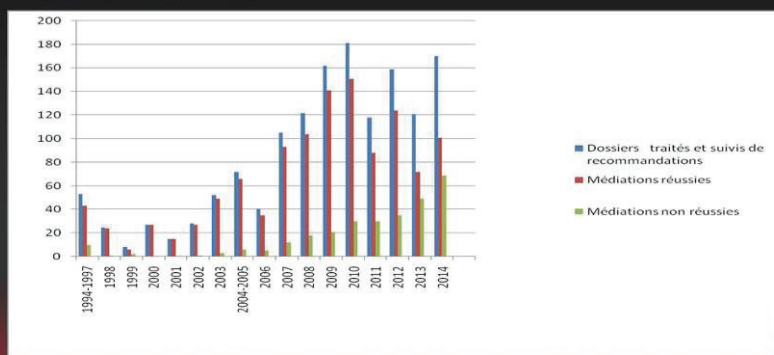


財政 人事升遷 土地 司法 退撫金 其他

40

1994年至2014年成功調解案件統計表

- 藍色線條代表申訴案件經處理且已作成建議
- 紅色線條代表調解成功
- 綠色線條代表未調解成功



41

其他作為

2006年至2014年間年報之省思及建議

自2006年起，調解使每年年報中均有一章節，就一或兩項重大問題提出省思及建言，以提醒政府注意。主要問題涉及以下領域：

1. 中央及地方政府公務人員之管理問題
2. 鄉村及都市土地產權管理
3. 人民請求行政機關公開資訊之權利
4. 囚犯待遇
5. 公務部門服務品質
6. 患精神官能症公務人員之權利
7. 政府採購標案之相關爭議
8. 司法判決無法有效執行等

42



調解署2015年主動調查之領域

- 若干社會基礎服務運作不良
衛生方面：體系脆弱。調解署就卜卜市Souro SANOU醫院醫療用氧氣存量不足問題進行主動調查。
- 土地產權問題：調解署就下列2件發生在Mouhoun省(Dédougou市)之紛爭進行主動調查，以尋求解決之道：第1件紛爭存在於原住民(boaba族)地主與在當地居住超過30年之外族人之間。第2件紛爭在於政府因徵收1,000公頃土地以興建一所大學，而與該地區人民產生糾紛。
- 社會融合問題：調解署特別關切人民享受公共服務之權益問題

43

LE MEDIATEUR DU FASO
"Un recours pour l'Administré, un Conseil pour l'Administration"

**LE MEDIATEUR
DU FASO**

INTERPRETATION DU LOGO DU MEDIATEUR DU FASO

- Les formes des trois personnages sont symboliques et représentent d'une part les parties en conflit (l'Administré et l'Administration) et d'autre part le Médiateur du Faso.
- Les couleurs attribuées aux personnages marquent la différence et le rôle de chaque partie :
 - Le personnage en gris clair ceint de l'écharpe aux couleurs nationales symbolise l'Administration et le personnage en gris foncé l'Administré
 - Le personnage en blanc entre les deux premiers est le Médiateur du Faso représenté par le cercle et les bras.
- Le rapprochement du Médiateur du Faso de l'Administré suggère le rôle protecteur du Médiateur du Faso ;
- L'ensemble représente deux entités différentes que le Médiateur du Faso tente de rapprocher afin d'instaurer une paix sociale ;
- Le cercle avec l'ouverture représente l'autorité du Médiateur du Faso ;

Cette ouverture est une porte ouverte qui signifie que toute force sociale et professionnelle se sentant lésée peut saisir à tout moment le Médiateur du Faso.

44

調解署標誌之解說

- 標誌上三個人形分別表示處於紛爭之人民與行政機關，以及調解署。
- 各種顏色標示不同意義：
 - 淺灰色戴布國國旗肩帶的人形表示行政機關，深灰色人形表示人民
 - 中間白色人形代表布國調解署，伸出雙手環抱行政機關與人民
- 代表調解署的白色人形，比較靠近代表人民之深灰色人形，顯示調解署對人民站在保護者立場。
- 從整體上之意義，調解署儘量拉近不同兩造之距離，尋求社會祥和。
- 紅色具有開口之外環代表布國調解署，此開口意謂：調解署大門永遠為感到受傷之社會及職業群體而開。

45



46



**Je vous remercie pour votre
bienveillante attention**

感謝各位貴賓專心聆聽

五、國際監察組織理事長John R. Walters演講詞

DEVELOPMENT AND CHALLENGES OF THE INTERNATIONAL OMBUDSMAN MECHANISM: AN AFRICAN PERSPECTIVE

國際監察機制的發展與挑戰：一項非洲觀點

2016年5月18日

INTRODUCTION 導言

“The International Ombudsman Institute is a good example of the institutions that are raising to meet the needs of a world that feels ever smaller; it is a learning organization, one that can grow because of the accumulated knowledge of its members and which can be of practical benefit to citizens around the world.”⁶¹

“為迎合日益緊密的世界所需，許多組織應運而

⁶¹ Adrienne Clarkson, former Governor General of Canada: Speech on the Occasion of the Opening of the 8th International Conference of the I.O.I., Quebec City Sept 2004: The International Ombudsman Yearbook Vol. 7, 2003 at 5.

加拿大前總督Adrienne Clarkson: 第8屆IOI國際會議開幕演說，2004年9月於魁北克市：國際監察年報第7卷，2003年。



生，國際監察組織正是一個很好的範例；它是一個學習型組織，隨著會員日積月累的知識而逐漸茁壯，並提供全球民眾實務利益。”

The I.O.I., established in 1978, is the only global organization for the cooperation of more than 170 independent Ombudsman Institutions from more than 90 countries worldwide. The I.O.I. is organized in six regional chapters; i.e. Africa, Asia, Australasia & Pacific, Europe, the Caribbean and Latin America and North America.

IOI成立於1978年，是唯一提供來自超過90國、逾170個獨立監察機關合作的全球性組織。IOI由6大地理區組成，亦即非洲、亞洲、澳紐及太平洋、歐洲、加勒比海及拉丁美洲和北美洲。

The I.O.I. is committed to promoting and developing the concept of the Ombudsman and it does so in a variety of ways: it encourages the creation and development of Ombudsman institutions where they do not already exist, it funds research, provided training and promotes information exchange and shared learning.

IOI旨在促進及發揚監察使概念，並以多元方式實踐之：鼓勵尚未有監察機關存在的地方，建立發展監察制度；資助研究；提供培訓；推廣訊息互通及分享學習。

The broad objective of the I.O.I. is to encourage cooperation between Ombudsman, allow them to be part of an international community where Ombudsman are willing to exchange information and

experiences with each other. It is further the policy of the I.O.I. to support all efforts not only to expand, but also to entrench Ombudsmanship throughout the world. This is done, not only for the sake of Ombudsmanship, but indeed to further entrench good governance.

IOI宏觀目標即鼓勵監察使間合作，使其皆成為國際社群一份子，彼此願意交換訊息與經驗。IOI的進一步政策不只是一要支持將監察制度推廣至全世界，更要使該制度紮根，如此不只為了監察制度本身，更是為深化鞏固「政府善治」(good governance)。

THE OMBUDSMAN TRAVELLED TO AFRICA 監察制度在非洲

In Africa there is no common model or approach of Ombudsmanship. There are, however, different strands which are embellished by different local adaptability factors. Every office has adopted an approach where they have to indigenize the office. All four language groups in Africa are represented in Ombudsmanship; i.e. English, French, Arabic and Portuguese.⁶²

非洲監察制度沒有一個共同的模式或途徑，而是融合了在地元素的各種類型。每個監察使辦公室都必須採取在地化的途徑，英文、法文、阿拉伯文及葡萄牙文等四大語種族群，都在非洲

⁶² Ayeni, V. The African Ombudsman: Framework, Jurisdiction and Operations, Sep 2013, in *Repositioning the Ombudsman*, Nairobi at 19.



監察制度中佔有一席之地。

Tanzania was the first country in Africa to adopt the Ombudsman in 1966 through the establishment of the Permanent Commission of Enquiry, which was transformed into the Commission of Human Rights and Good Governance in 2000. The second Ombudsman was created in Mauritius in 1970.

坦尚尼亞是非洲第一個設立監察使的國家，時間為1966年，當時成立了「永久調查委員會」(Permanent Commission of Enquiry)，2000年轉型成為「人權及善治委員會」(Commission of Human Rights and Good Governance)。第二個有監察使的國家則是模里西斯，時間為1970年。

African countries have adopted Ombudsman with multiple competencies, such as human rights, anti-corruption, enforcement of leadership code, access to information and environmental protection amongst others. According to Reif, necessitated by the fact that: 非洲國家的監察使職責多元，包括人權、反貪、首長行為守則、政府資訊公開、環保等。Reif之言道出了一個事實：

“Most post-independence states in Africa were military regimes or one-party states...a number of African states continue to suffer from recurrent civil conflict...as a result...African Ombudsman did not duplicate the classical Ombudsman model and adapted the concept to fit the political, legal, economic

and social peculiarities of Africa”.⁶³

“非洲大多數獨立後的國家不是軍事政權、就是一黨獨大。許多國家仍持續飽受內戰衝突...因此...非洲監察使無法複製傳統監察模式，而必須採行符合非洲政治、經濟、社會獨特性的概念為之。

To illustrate; the Tanzanian Commission for Human Rights and Good Governance deals with human rights and administrative justice; the Commission on Human Rights and Administrative Justice of Ghana deals with human rights, anti-corruption and administrative justice. In Namibia, the Ombudsman deals with human rights, administrative justice, and environmental protection; in South Africa the Public Protector deals with administrative justice and corruption as in the case with the Inspectorate of Government of Uganda, which also enforces the Leadership Code.

進一步來說，坦尚尼亞人權及善治委員會處理人權及行政正義；加納人權暨行政正義委員會處理人權、反貪及行政正義。在納米比亞，監察使處理人權、行政正義及環保；在南非，護民官署處理行政正義和貪污；烏干達政府總督署也一樣，另也負責首長行為守則。

In Rwanda the Ombudsman deals with anti-corruption, administrative justice and access to information. The Ethiopian

⁶³ Reif, L.C. (2004). *The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights System*, Leiden: M. Nijhoff Publishers at 218-19.



Institution of Ombudsman has an additional mandate of enforcing access to information.

盧安達監察使公署負責反貪、行政正義和政府資訊公開。衣索匹亞監察使公署也另獲授權執行政府資訊公開工作。

FORMING ASSOCIATIONS: AFRICAN OMBUDSMAN AND MEDIATORS ASSOCIATION (AOMA) VERSUS I.O.I. – AFRICA

組成協會：非洲監察使及調解使協會 (AOMA) vs. IOI非洲區

A common need prompts people to work together, to pursue goals and interests for their mutual protection and for the advancement of their members. This is how AOMA came about in 2005; it was preceded by the African Ombudsman Association. AOMA has a membership of 44 members of which 25 are also members of the I.O.I.; the rest are not members of the I.O.I. for various reasons, most importantly lack of financial resources.

共同的需要促使人們合作，以達成目標與利益，尋求成員間的共同保障及進步，此即2005年AOMA成立之因。這個組織成立於非洲監察協會（AOA）之後。AOMA擁有44個會員，其中25個會員亦為IOI會員，其他未加入IOI之會員有很多原因，多半是缺乏財務資源。

The biggest challenge for the African Chapters of I.O.I. (I.O.I. – Africa), is its co-existence with AOMA. It is indeed two

associations sharing the same membership. In terms of the AOMA Constitution, African regional directors of I.O.I. are ex officio members of the Executive Committee of AOMA without voting rights. I.O.I. – Africa is in fact dormant; AOMA is representing Ombudsman in Africa and it was the first association which signed a memorandum of understanding with I.O.I.

IOI非洲區最大的挑戰就是與AOMA同時存在，兩組織會員高度重疊，依據AOMA憲章，IOI非洲區理事即為AOMA執委會當然成員，但不具投票權。在這種情形下，IOI非洲區實際上處於休眠狀態，AOMA實質代表了非洲區監察社群，也是IOI第一個簽署合作備忘錄（MOU）的協會組織。

AOMA also established the African Ombudsman Research Centre (AORC), which was launched on 15 March 2011 at the University of KwaZulu Natal. Its key functions are as follows:

AOMA也在2011年3月15日於南非KwaZulu Natal成立「非洲監察研究中心」，其主要功能如下：

- Serve as a focal point for Ombudsman offices in Africa, by coordinating their activities and supporting them with information and training;
做為非洲監察辦公室核心焦點，協調各方之活動並支援提供資訊與培訓。



- Act as a point of liaison with all participants who are involved in enhancing governance in Africa.

做為所有在非洲參與強化治理的各方之對口聯繫中心。

Sustaining a multi-lateral association such as AOMA requires dedication, commitment, resources, and careful planning by not only its leaders, but also by its officials. AOMA needs to design and operate a communication system that provided proactive communication with members and among members.

維持像AOMA這樣的多邊組織需要不只是領導者的奉獻精神、決心、資源、及細心規劃，所有成員也需同等付出。AOMA因此需要設計一套主動性溝通系統，讓AOMA高層與各會員間、以及會員與會員之間都能順暢溝通。

CHALLENGES FACING THE OMBUDSMAN IN AFRICA AND OVERCOMING THESE CHALLENGES

非洲監察使面臨的挑戰及應對

- In Namibia, like many other African countries, there is no **special committee of Parliament** to consider reports from the Ombudsman and attend to the needs of the Ombudsman. Parliament represents the final power of the Ombudsman, since it is established by and held accountable by it. Therefore:

一如許多非洲國家，納米比亞國會沒有特別委員會去審查監察使提出的報告，或去處理監察使所提需求。國會本身

即是監察使的最終權力，監察使的建立與權責即來自國會。因此：

-Parliaments should identify or establish an appropriate parliamentary committee which will be the Ombudsman's main point of contact within Parliament;

國會應指定或建立一個合適的國會委員會，主責國會中的監察使各項聯繫業務。

-Ombudsman should develop a strong working relationship with the relevant parliamentary committee, if appropriate through a M.O.U.;

監察使應與國會相關委員會建立緊密關係，如果適當，可透過簽署 MOU 達成。

-Parliaments should receive, review and respond to Ombudsman reports and ensure that they debate the priorities of the Ombudsman and seek opportunities to debate the most significant reports of the Ombudsman promptly;

國會應收受、審查、並回覆監察使提交的報告，並確認國會透過辯論，決定監察使工作的優先順序，並在提交的監察使報告中找出最重要的幾份來進行辯論。

-Parliaments should hold open discussions on the recommendations issued by the Ombudsman;

國會應針對監察使建議事項舉行公聽會。

-Parliament should seek information from the relevant public authorities on the extent to which they have considered and



responded to the Ombudsman recommendations.⁶⁴

國會在考量及回覆監察使建議事項時，應向相關官方機關尋求資訊。

- It is quite uncommon for good administration, the right to complain and ready access to the Ombudsman to have the status of fundamental rights in our legal systems.

第二個挑戰是，包括善治、陳情權利、隨時皆有向監察使陳情的管道等，在我們的法律體系中都不算是基本權利。

Article 41 of the EU Charter of Fundamental Rights is entitled the **Right to Good Administration** and foresees that every person has the right to have his affairs handled impartially, fair and within a reasonable time by the institution and bodies of the Union. Basic requirements for good administrative behaviour include the right of citizens to be heard, the right for them to have access to their own files and the obligation for the administration to give reasons for its decision. Obligations for the administration to make good any damage caused by its institutions or by its officials in the performance of their duties

⁶⁴ Belgrade Principles on the relationship between NHRIs and Parliaments (Belgrade, Serbia 22-23 February 2012) and the Abuju Guidelines adopted at an international workshop entitled: “National Human Rights Institution and Legislatures: Building an Effective Relationship (Abuja, Nigeria 22-25/3/2004) which are equally applicable to Ombudsman.

are contained therein.

歐盟憲章第 41 條所列基本權利中可見「善治的權利」，揭示了所有人均有權要求歐盟機關或會員體在合理時間內，公正公平地處理涉己事務。良好行政作為的基本要件包括：公民發聲被聽見、能查詢取得涉己檔案、行政機關有義務說明決策理由，也有義務救濟在機關或官員推動工作過程中而引發的損害。

- All Ombudsman should create a **culture of compliance** within their respective jurisdiction. 所有的監察使應建立一套能讓判斷仲裁協調一致的文化。

-Precisely because Ombudsman in all our jurisdictions has no enforcement power, it is of vital importance that our recommendations should be succinct and precise. The factual basis on which our findings and recommendations are derived should be beyond reproach;

因為監察使的決策不具強制力，所以我們做出的建議應該簡明精確，所據以提出建議的調查事實均應牢不可破。

-We should enjoy a high degree of credibility. Our integrity must be beyond doubt. Our influence and hence our effectiveness is to a large extent determined by our personal authority. We must establish and sustain our authority by way we perform our functions;

我們應建立強大可信度，且正直誠信應無庸置疑，因我們



的影響力乃至於效果，很大程度取決於我們的個人權威感。我們必須在履行職責中建立並維持這種權威感。

-To achieve credibility an Ombudsman must be perceived as being effective, that is of having both the ear and respect of constituent government and the power of persuasion to affect governmental or institutional decisions;

要取得信任感，監察使要能被認為是有效的，也就是要能傾聽，且同時獲得政府人員尊敬，並有能力說服影響政府或機關決策。

-The Ombudsman power of persuasion stems from the confidence he/she inspires in citizens and state, not in the threat (if any) he/she poses to government or the solace he/she holds out to ordinary people.

監察使具說服能力，源於他／她帶給國人與國家的信心，而非透過威脅政府或安撫大眾。

➤ Another challenge for us is the development of appropriate levels of courage as leaders for institutional effectiveness.

我們面臨的另一項挑戰是培養領導者發揮組織影響力的適當勇氣。

➤ Another challenge facing the African Ombudsman is the absence of administrative justice legislation in some of our jurisdictions. Namibia is no exception, although our Constitution provides for administrative justice as a

fundamental right.⁶⁵Parliament ought to promulgate a general law on administrative procedural issues that could serve as a standard for the Ombudsman's assessment and recommendations. It would be an effective guide as it creates rules on notice to and the hearing of concerned parties, case processing time, fairness, and equality in treatment, grounds for rendering decisions and good administrative practices in general. 非洲監察使另一項挑戰是我們做出的一些判斷仲裁，缺乏行政正義的法源，納米比亞也不例外。儘管我們的憲法確實載明行政正義為基本權利，但國會應該頒布一般性的行政程序法，做為監察使評估及做出建議的標準。這一套規則應包含案件相關成員的通知與訊息傳達、案件處理時程、公平、公正對待、做出決策的立場、通案性的良好行政作為等。

- A further challenge facing the African Ombudsman is the lack of cooperation between Ombudsman institutions and national human right institutions (NHRIs) at domestic level.

更進一步面臨的挑戰是：非洲各國內部，監察使與國家人權機關（NHRIs）缺乏合作。

-Ombudsman and NHRIs cannot work in isolation; cooperation and collaboration are both a requirement and a

⁶⁵ Namibian Constitution (1990), Article 18



need.

監察使與 NHRIs 無法單打獨鬥，合作與協調均為必要。

- NHRIs in almost all our countries face similar challenges with regard to enforcement of recommendations as Ombudsman institutions; which prompted them to adopt the, Abuja Guidelines and the Belgrade Principles.

有關如何落實所提建議案，非洲所有國家的 NHRIs 也跟監察機關一樣，面臨類似挑戰。

- Ombudsman institutions will greatly benefit from a closer cooperation with NHRIs and vice versa.

監察機關與 NHRIs 均將受惠於雙方更緊密的合作。

➤ Further challenges are: 進一步的挑戰還包括：

- A lack of constitutional guarantee of the citizen's right to access to information and access to information legislation to give effect to this right.

公民獲取政府公開資訊的權利缺乏憲法保障，亦無相關立法確認此權利。

- Resource constraints will remain a challenge and the Ombudsman job will remain challenging.

資源有限的挑戰持續使監察工作成為一種挑戰。

- Uncooperative, difficult, skeptical, cynical, unfriendly, anti-change people will always remain with the Ombudsman.

不合作、難以應付、懷疑論、冷嘲熱諷、來者不善、反對改變的民眾始終在監察使身邊如影隨形。

- Abolition of the office of the Ombudsman is always a possibility.
廢監察使公署的可能性一直存在。
- Threats and intimidation at Ombudsman and their families.
對監察使及其家人之威脅恐嚇。
- Weak capacity and low public awareness.
功能低落、大眾無感。
- Lack of constitutional entrenchment.
憲政不穩。
- Institutional competition.
機關間競爭。
- Challenge of an ever-changing political climate:
政治動盪頻仍的挑戰。
- Ombudsman need to recognize the clientele value and maximize it.
監察使需要體認客戶價值並放而大之。
- Ombudsman need to recognize the fact that their offices can be excluded from funding by government. They need to plan and prepare for it. Early warning mechanisms must be developed.
監察使要體認到政府對監察使公署的資助可能會取消，因此必須未雨綢繆，建立先期預警機制。
- Ombudsman should focus on its core business and deliver it with objective proof of continuous improvement



監察使應專注核心業務，並用客觀方式持續提供改善之證明。

- Maintain the uniqueness of the Ombudsman and institutional advantage to society. Becoming “like” everybody else makes credibility and survival more difficult.⁶⁶

保持監察使的獨特性及在社會中的組織性優勢。如果變得跟其他人沒兩樣，只會讓監察使的信用與存亡更加困難。

- Speaking Truth to Power: Generally, the Ombudsman should execute its mandate objectively, impartially, and fearlessly. He should be able to point out the excesses of the State and take appropriate action. Such Ombudsman is likely to carve a niche and receive support from the public in the face of threats from other sources.

向權力說真話：監察使應客觀、公正、無懼執行職務，能夠指出政府濫權之處並採取適當行動。此類監察使面對威脅，通常有能力扭轉乾坤，獲得大眾的支持。

- Strengthening of the Ombudsman: The effectiveness of the Ombudsman is dependent on the extent of its institutionalization and independence. Accordingly, in order for the institution to overcome challenges related to its effectiveness and relevance, the legal framework should be reviewed. The review should seek to strengthen the Ombudsman in different ways, including entrenchment and

⁶⁶ Ayeni, V. *Supra* at 67.

placement in the State's machinery, broadening of the scope of its jurisdiction and powers, resourcing and enforcement of its recommendations and decisions.

強化監察功能：監察工作要能收效，相當程度取決是否制度化及獨立性。鑒此，要克服挑戰，應重新檢視法律架構，並透過不同方式強化監察使功能，包括將該制度鞏固於國家機器中、擴大職掌權力範圍、落實達成所做出的建議與決策。

- Complementarity with the Courts: There is need for an appreciation of the complementary relationship between the Ombudsman and the courts in the administrative justice system. The courts must appreciate that the Ombudsman is part of the modern institutional framework for dispensation of justice. They must appreciate the Ombudsman as an alternative dispute settlement platform that lifts pressure from the courts since most of the complaints handled by the Ombudsman would usually end up in court.⁶⁷

與法院互補相容：在行政正義體系中，我們應推崇監察使與法院之間的互補關係。法院應學著欣賞監察使係現代司法權力分配制度架構中的一部分，並珍視監察使能做為另一個爭端解決的平臺，協助法院分攤處理陳情案壓力，因為監察使處理的陳情通常最後還是會在法院尋求最終解決。

⁶⁷ Amollo, O. Paper presented at the workshop of the I.O.I. (European Chapter) on the theme: "Human rights challenges now: The Ombudsman facing threats."



-Public expectations: There is also a need to recognize the fact that public expectations about the Ombudsman will inevitably increase; therefore the Ombudsman must be prepared to rise to the public's ever-increasing demand for high standards of performance.

大眾期望：我們也必須體認到，大眾對於監察使的期望無可避免將日益增加。因此，監察使必須準備好將自己的工作表現提升至大眾的高標準要求。

CONCLUSION 結語

Let me conclude these brief remarks with a cautionary note by Emile Short⁶⁸:

讓我以Emile Short所說的一段警語來作結：

“However, we must not take pride in the sheer number of Ombudsman offices that have been established on the continent. We must guard against the offices being used to give a cloak of legitimacy to previous dictatorial governments, whether civilian or military, which now make spurious claims to democratic credentials. We must resist any attempt to subject the functioning of our offices to the dictates and influence of the very state

⁶⁸ Short, E.F. : The development and future of the Ombudsman concept in Africa: The International Ombudsman Yearbook, Vol. 5 (2001), at 70.

organs we are empowered to oversee. The political culture in some African countries requires that the Ombudsman must demonstrate independence, courage, impartiality, integrity, and a willingness to resist influence or control from any person or authority. If we fail to withstand such pressures, we risk losing our credibility.”

“然而，我們斷不能自豪在非洲大陸已有為數眾多的監察使公署，而是必須捍衛防止這些公署遭到無論是文人或軍人的前獨裁政府利用做為其正當性的掩護，而讓公署變成這些政府偽言民主的幌子。我們必須拒絕將公署運作收編進獨裁政權的任何意圖，或受到應受我們監督的國家機關影響。部分非洲國家的政治文化更需要監察使展現獨立、勇氣、公正、正直、並拒絕受任何個人或當局的影響或控制。如果抵擋不住這種壓力，我們的信用就有蕩然之危機。”



附錄2 2014-2016年出席國際監察事務會議及外賓訪華蒞院簡表

2

1. 出席國際監察事務會議

年份	起訖日期	會議名稱	地點
2014	04.02 – 04.03	2014年國際監察組織澳紐及太平洋地區監察使年會	阿德雷得市，澳大利亞
	06.16 – 06.17	國際監察組織通訊傳播與出版長期策略工作會議	維也納，奧地利
	10.01 – 10.04	第19屆伊比利美洲監察使聯盟年會	墨西哥市，墨西哥
2015	03.30 – 04.03	國際監察組織國際研討會暨第2屆IOI／AOA聯合研習工作坊	曼谷，泰國
	11.09 – 11.11	第20屆伊比利美洲監察使聯盟年會	蒙特維多市，烏拉圭
2016	03.07 – 03.11	監察使國際論壇暨IOI亞洲監察使國際研習工作坊	東京，日本
	05.03 – 05.06	國際監察組織澳紐及太平洋地區會員會議暨澳紐監察協會研討會	墨爾本，澳洲
	11.14 – 11.18	第11屆國際監察組織世界會議	曼谷，泰國
	11.22 – 11.24	第21屆伊比利美洲監察使聯盟年會	加納利群島，西班牙

2.外賓訪華蒞院簡表

年份	日期	國家	機關、職稱及拜訪人員
2014	04.26－04.30	亞太6國	監察院與國外監察、人權機構 職員交流研習計畫
	05.13	墨西哥	國家人權委員會主席普拉西亞
	05.22	中南美洲	國防大學第9期遠朋複訓班
	06.26	新加坡	反貪腐研究權威柯授田教授
	08.26	瓜地馬拉	憲法法院院長莫里納
	10.13	中南美洲	國防大學第9期國際高階將領 班
	10.14	阿根廷	國際關係理事會亞洲事務委員 會主任薩多士
2015	01.12	韓國	高麗大學公共管理學院院長 Chong-min Park教授
	04.02	奧地利	國際監察組織秘書長 Dr. Günther Kräuter
	04.22	貝里斯	眾議院議長裴瑞菲德
	04.30	中南美洲	審計部國際審計技術交流研習 班
	05.07	中南美洲	國防大學第10期遠朋複訓班
	07.01	烏拉圭	人權保障暨護民官署吉昂絲
	10.07	瓜地馬拉	最高法院院長巴基阿斯
	10.14	中南美洲	國防大學第10期國際高階將領 班
	10.27	美國	國際監察組織第一副理事長暨 美國俄亥俄州監察使 Diane Welborn



2016	03.08	布吉納法索	國家調節使陶蕾
	03.21	多明尼加	審計院副院長羅薩里歐
	03.23	泰國	監察使公署監察長席腊察
	04.18	尼加拉瓜	審計總署審計長孟德內哥羅
	04.25	宏都拉斯	總統府政治顧問陳理格
	05.18	納米比亞	國際監察組織理事長John R. Walters
	08.09	厄瓜多	共和國審計總署審計長伯里特
	08.23	德國	基民黨薩克森邦狄漢娜邦議員
	10.11	中南美洲	國防大學第11期國際高階將領班
	11.10	聖多美普林西比	審計法院院長孟奇督
	12.05	日本	立教大學外山公美教授
	12.14	韓國	駐臺北韓國代表處楊昌洙

監察院國際事務工作紀要暨出國報告2014-2016

發行編輯／監察院

地 址：臺北市忠孝東路1段2號

電 話：(02) 2341-3183

傳 真：(02) 2356-8588

網 址：www.cy.gov.tw

監察院檢舉專用信箱：臺北郵政8-168號信箱

傳真：(02) 2341-0324

監察院政風室檢舉：

專線電話：(02) 23413183轉539 (02) 2356-6598

傳 真：(02) 2357-9670

展售處／

國家書店松江門市 臺北市中山區松江路209號1樓 (02) 2518-0207

五南文化廣場 臺中市中山路6號 (04) 2226-0330

國家網路書店 <http://www.govbooks.com.tw>

承製者／九茹印刷有限公司

地址：新北市板橋區府中路175號1樓

電話：(02) 29660816 傳真：(02) 29607218

中華民國106年8月出版

GPN：4910601203

ISBN：978-986-05-3253-1

定 價：新臺幣560元

著作權管理訊息：

本書保留所有權利。欲利用本書全部或部分內容者，須徵求監察院同意或書面授權。請洽監察院綜合規劃室，電話：(02) 2341-3183。