



監察院訪問國際監察組織  
及愛爾蘭監察使公署  
出國報告

中華民國 107 年 6 月 23 日至 6 月 29 日



## 目次

壹、出訪紀要.....	1
貳、拜會單位國際監察組織簡介暨近期動向 .....	3
參、拜會國際監察組織 .....	8
肆、拜會單位愛爾蘭監察使公署簡介暨近期動向 .....	14
伍、拜會愛爾蘭監察使公署 .....	16
陸、會晤僑界人士.....	26
柒、結論及建議.....	28
一、致贈本院編譯之監察專書，並獲翻譯 IOI 成立 40 週年專書之中譯版權 .....	28
二、IOI 刊登新聞及電子信發布本院代表團之拜會，秉 監察外交，提升我國之國際能見度 .....	29
三、規劃在臺舉辦監察及人權交流，並邀請 IOI 執委會 成員來臺進行監察及人權交流 .....	30
四、考察愛爾蘭監察使公署進行監察職權交流，並與 IOI 理事長暨愛爾蘭監察使 Peter Tyndall 建立良好 互動.....	31
五、晤敘僑界瞭解當地政經僑情，肯定僑胞熱忱推動 國民及文化外交 .....	32
六、落實監察職權，巡察駐奧地利代表處及駐愛爾蘭 代表處，發揮出訪多元效益 .....	33
七、感謝外交部及駐處悉心安排本團出訪行程，此行 圓滿落幕.....	34



# 監察院訪問 國際監察組織及愛爾蘭監察使公署 出國報告

## 壹、出訪紀要

為深化國際監察合作、擴展國際交往，本院歷來均邀請國際重要監察人士來訪，使渠等瞭解我國監察制度及政經社會現況，俾建立良好溝通管道與友誼。本院曾邀請 6 任 IOI 理事長、1 任副理事長、4 任秘書長等多名國際重要監察人士來訪，自 2014 年起與外交部通力合作，共同提升我國外交能見度。另，本院亦與阿根廷、巴拉圭、尼加拉瓜、瓜地馬拉、烏拉圭、貝里斯、納米比亞及美屬波多黎各等國之監察（人權）機關，簽署合作協定或瞭解備忘錄，深化雙邊在文獻資訊、監察人權工作經驗、會議舉辦及訓練計畫等各面向之交流與合作。

國際監察組織（International Ombudsman Institute, IOI）理事長暨愛爾蘭監察使 Peter Tyndall 及 IOI 秘書長暨奧地利監察使 Günther Kräuter 均係本院 2017 年度及本（2018）年度國際重要監察人士邀訪人選，渠等經本院多次邀請，均因 IOI 會務繁忙無法來訪。而鄰近國家為促進與 IOI 之互動，常有赴 IOI 總部所在之歐洲地區進行交流訪問等具體行動，與 IOI 執委會重要成員建立良好情誼；且鑒於本年是 IOI 成立 40 週年，本院院長張博雅率國際事務小組召集人包宗和委員及國際事務小組執行秘書汪林玲主任於本年 6 月 25 日拜會 IOI 總部，加強本院與 IOI 執委會重要成員之互動情誼，並表達祝

賀之意，續於本年 6 月 27 日拜會愛爾蘭監察使公署，考察該國之監察制度工作經驗，助益本院監察職權之行使。

本行於 6 月 25 日拜會位於奧地利維也納之 IOI 總部，並由 IOI 理事長 Peter Tyndall 及秘書長 Günther Kräuter 接見。本次拜會，Tyndall 理事長特地自愛爾蘭飛往奧地利交流會晤，並於次 2 日又再於愛爾蘭監察使公署以愛爾蘭監察使身分歡迎本代表團，盛情接待，溢於言表，本代表團特申謝忱。

#### 一、出訪日期及成員

(一)出訪日期：2018 年 6 月 23 日至 29 日

(二)訪團成員：

院長張博雅、國際事務小組召集人包宗和委員、  
國際事務小組執行秘書汪林玲主任

(三)巡察單位：駐奧地利代表處、駐愛爾蘭代表處

#### 二、行程依序概述

奧地利	<ul style="list-style-type: none"><li>● 會晤奧地利僑胞代表</li><li>● 參加「世界華人工商婦女企管協會維也納分會」成立大會</li><li>● 拜會國際監察組織總部，與 Peter Tyndall 理事長及 Günther Kräuter 秘書長進行監察職權交流</li><li>● 巡察駐奧地利代表處</li></ul>
愛爾蘭	<ul style="list-style-type: none"><li>● 拜會愛爾蘭監察使公署，與 Peter Tyndall 監察使進行監察職權交流</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 巡察駐愛爾蘭代表處</li> <li>● 會晤愛爾蘭僑胞代表</li> </ul>
--	--

## 貳、拜會單位國際監察組織簡介暨近期動向

### 一、概述

- (一)成立時間：西元 1978 年
- (二)總部設置：奧地利維也納
- (三)官方語言：英語、西班牙語、法語
- (四)成立宗旨：為全球性非政府組織，旨在倡導監察及人權理念，促進監察觀念與制度提升，重視各國監察使資訊與經驗交流，為世界各地監察機構聯繫之橋梁。
- (五)組織運作：由理事會（Board of Directors）代表全體會員掌理組織運作。執行委員會（Executive Committee）則掌理一般常務會務，為 IOI 組織核心，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。（詳後附組織架構圖）
- (六)會員組成：目前有近 190 個由國家或地區組成之會員。轄下細分非洲、亞洲、澳紐及太平洋、加勒比海及拉丁美洲、歐洲及北美等 6 大地理區域。
- (七)世界會議：IOI 每 4 年舉行世界會議（World Conference）暨全體會員大會，第 12 屆世界會議預定於 2020 年在愛爾蘭都柏林召開。歷屆舉辦時間及地點如下：



1976	加拿大艾德蒙頓	2000	南非德班
1980	以色列耶路撒冷	2004	加拿大魁北克
1984	瑞典斯德哥爾摩	2009	瑞典斯哥德爾摩
1988	澳洲坎培拉	2012	紐西蘭威靈頓
1992	奧地利維也納	2016	泰國曼谷
1996	阿根廷布宜諾斯艾利斯		

註：原訂於 2008 年舉辦第 9 屆 IOI 年會，因適逢西方監察制度發源國瑞典國會監察使 200 週年慶祝大會，故併同於 2009 年舉行。

## 二、本院參與

1994 年 8 月本院以「中華民國監察院」名義加入 IOI，為正式投票會員，會籍隸屬澳紐及太平洋地區 (APOR)。APOR 每 1 至 2 年舉行年會，本院於 2011 年亦主辦第 26 屆 APOR 年會；最近一次之 APOR 相關會議，係 2017 年 11 月於西澳伯斯舉行第 29 屆 APOR 年會。

本院歷年來積極參與 IOI 舉辦之活動，包含 IOI 世界會議及 APOR 年會，並與其重要成員互動良好。迄 2018 年，已有 6 任 IOI 理事長、1 任副理事長、4 任秘書長曾來臺訪問。現任 IOI 秘書長暨奧地利監察使 Günther Kräuter 於 2015 年訪臺時也表示，我國監察職權是 IOI 會員中最具制衡功能，值得各國參考。

## 三、IOI 近期動向

IOI 致力提升監察使國際能見度及其全球角色，尤其在 2016 年第 11 屆世界會議前後，更逐步推行與實踐



各項改革。包含調整會員費制度、協助面臨威脅的會員（監察使）、強化與區域監察使組織及聯合國的合作、出版專書、鼓勵監察使相關研究等，分述如下。

（一）新制會員費架構：

IOI 考量既往的單一會員費（flat rate）制度缺乏公平性，無法反映會員的預算能力，於 2016 年第 11 屆世界會議決議通過新制會員費架構，分為三個等級（Tier）收費，列表如下：

等級	說明	會費
一	預算超過 600 萬國際元/美元	1,500 歐元
二	預算介於 150 至 600 萬國際元/美元	750 歐元
三	預算低於 150 萬國際元/美元	375 歐元

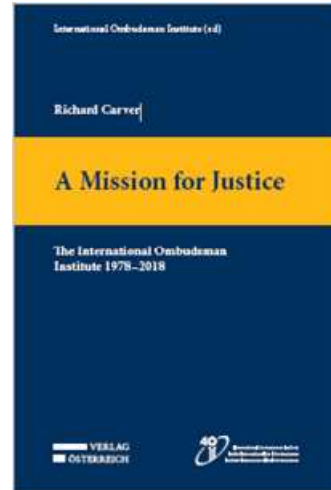
註：本院屬等級一，繳交 1,500 歐元會員費。

（二）援助受威脅的監察使：

依據 IOI 2016-2020 策略計畫（IOI Strategic Plan），凡經 IOI 評估且認為有必要時，IOI 將以具體行動支持及協助受威脅的監察使。2016 年 IOI 曾組專案調查小組（Fact finding missions），援助受到國內政局影響及威脅的波蘭監察使公署，並發布正式調查報告。本次救援除成功喚醒波蘭相關單位認識問題嚴重性外，也樹立 IOI 在支持及協助會員事項上之典範。

### (三) 出版 IOI 成立 40 週年紀念專書：

2018 年是 IOI 成立 40 週年，IOI 也發行專書「A Mission for Justice—The International Ombudsman Institute 1978-2018」紀念。本出版計畫主持人為 IOI 第一副理事長 Diane Welborn，IOI 也特聘牛津布魯克斯大學（Oxford Brookes University）資深講師暨人權法治專家 Richard Carver 博士策劃執筆。本書著重對 IOI 歷史的描繪，以敘說及訪談的方式呈現歷年來 IOI 重要監察人士之經驗，並以珍貴歷史檔案照片貫串全書。



本書的重要性在於，40 年來，IOI 的歷史也是一部見證公共行政之公平正義及人權保障演變的發展史。IOI 也相信，此書的發行，不僅是 IOI 會員的大事，也能為各國監察使、全球政府善治及聯合國永續發展議程（2030 Agenda for Sustainable Development），帶來一定之貢獻。

### (四) 積極強化與聯合國（UN）之合作：

IOI 致力提升監察使國際參與及能見度，並以國家人權機構（NHRIs）工作為優先，以加強民主法治與保障人權。透過設定重要議題、加強與聯合國暨重要區域監察使組織之合作，逐步強化監察使角色在全球之重要性。

其次，本年適逢 IOI 成立 40 週年，IOI 規劃出版紀

念專書「A Mission for Justice—The International Ombudsman Institute 1978-2018」以慶祝之。2018年4月30日，IOI理事長 Peter Tyndall 特率重要成員赴聯合國總部出席周邊會議（Side Event），並進行此新書發表。

該場會議以實況轉播（livestream）之形式進行，包含理事長就 IOI 之近期發展及重要性所進行之專題演說，及第一副理事長 Diane Welborn 對於 IOI 成立 40 週年紀念專書之特別介紹，均同步藉由網際網路、跨越疆界向世界各地傳送。

#### （五）鼓勵研究—最佳典範實務（Best Practice Papers）專文：

IOI 重視知識分享與傳播，及各監察使辦公室是否能堅實且獨立運作（strong and independent control mechanisms）。因此，自 2017 年 1 月起，IOI 陸續出版最佳典範實務專文，以提供會員明確且具體的實踐指導準則及方針。

目前已出版 2 篇專文。專文一：「IOI 指導方針：有關監察機構之發展與改革」（Developing and Reforming Ombudsman Institutions: An IOI guide for those undertaking these tasks）。專文二：「如何提出能促使行政機關持續改善的建議，以確保有效變革」（Secure Effective Change: How to make recommendations that bring about sustainable improvement to public administration）。

執行委員會	IOI 理事長 Peter TYNDALL (愛爾蘭)
	IOI 第一副理事長 Diane WELBORN (美國)
	IOI 第二副理事長 Chris FIELD (澳大利亞)
	IOI 財務長 Viddhavat RAJATANUN (泰國)
	IOI 秘書長 Günther KRÄUTER (奧地利)



IOI 理事會/執行委員會

非洲	亞洲	澳紐及太平洋	加勒比海及拉丁美洲	歐洲	北美
<b>區域理事長</b>					
Caroline SOKONI 尚比亞	Asad Ashraf MALIK 巴基斯坦	Connie LAU 香港	Nilda ARDUIN 荷屬聖馬丁	Rafael RIBÓ 西班牙	Paul DUBÉ 加拿大安大略省
<b>各區域理事/理事會理事</b>					
Martha CHIZUMA MWANGONDE 馬拉威	Un-Jong PAK 韓國	Peter BOSHIER 紐西蘭	Analia COLOMBO 阿根廷	Nick BENNETT 英國威爾斯	Marianne RYAN 加拿大亞伯達省
Alioune Badara Cissé 塞內加爾	Viddhavat RAJATANUN 泰國	Chris FIELD 澳大利亞	Luis Raúl GONZÁLEZ PÉREZ 墨西哥	Catherine DE BRUECKER 比利時	Diane WELBORN 美國
				Ülle MADISE 愛沙尼亞	
<b>IOI 秘書處</b> Ulrike GRIESHOFFER, 秘書處處長 Ursula BACHLER, 資深行政人員 Karin WAGENBAUER, 資深行政人員 Danella NEWMAN, 實習人員 Andrea STERNAD, 實習人員				IOI General Secretariat Tel: +43 1 512 9388 c/o Austrian Ombudsman Board Fax: +43 1 512 93 88 200 Singerstrasse 17 Email: ioi@volksanw.gv.at A- 1010 Viena Web: www.theioi.org	
				Peter TYNDALL 愛爾蘭	

\*歐洲區設置第一區域副理事長1人 (Catherine DE BRUECKER) 及2名增額區域理事 (荷蘭監察使Reinier VAN ZUTPHEN及希臘監察使Andreas POTTAKIS)。

### IOI 理事會/執委會組織運作

#### 參、拜會國際監察組織

本院為 IOI 正式會員，為持續強化與 IOI 重要成員之交流及促進彼此瞭解，歷年來皆積極參與該組織各項會議與活動，俾維繫本院與 IOI 暨會員間之情誼。本院近年持續洽邀 IOI 理事長暨愛爾蘭監察使 Peter Tyndall、IOI 秘書長暨奧地利監察使 Günther Kräuter 訪臺，惟訪賓皆因各自公署公務及 IOI 要公不克來訪。為促進我國國際監察交流，且鑒於本年是 IOI 成立 40 週年，院長張博雅及監察委員包宗和於本年 6 月 25 日前往奧地利維也納 IOI 總部，致表祝賀之意。

一、日期：107 年 6 月 25 日

二、地點：奧地利維也納 IOI 總部

### 三、會議交流與互動剪影

#### (一) 表達本院重視及支持 IOI 積極提升國際參與及組織能見度之努力



本院代表團拜會國際監察組織總部進行監察職權交流

在此 IOI 成立 40 週年之際，謹申本院衷心祝賀之意。而為慶祝 IOI 成立 40 週年，IOI 在本年 4 月 30 日以圓桌會（Round Table）形式，於聯合國總部舉行周邊會議（Side Event），包含 IOI 理事長 Peter Tyndall 等重要成員，均親赴聯合國（UN）總部出席聯合國周邊會議（Side Event）。

在這場會議上，不僅 Peter Tyndall 理事長發表了專題演說，第一副理事長 Diane Welborn 也對於 IOI 成立

40週年紀念專書「A Mission for Justice—The International Ombudsman Institute 1978-2018」進行特別介紹。

在此場會議中，IOI 的國際參與及能見度更為提升；而透過聯合國平臺所進行的實況轉播(livestream)，也跨越了疆界，讓全世界更多國家認識 IOI。更重要的是，IOI 也代表會員向聯合國表達，對於聯合國永續發展目標議程(2030 Agenda)，監察使所能開創之價值與貢獻。

關於這次 IOI 與聯合國的互動，對於 IOI 整體及會員體現各國監察機構致力於追求正義、保障人權、良善治理的具體特殊意義，監察院身為 IOI 長期的忠誠會員，極力支持 IOI 執委會(Executive Board)積極致力提升 IOI 獨立(independent)、包容(inclusive)、開放政府(open government)、人權保障(human rights protection)及法治(rule of law)精神之努力，同時本院也樂於貢獻己力共同發揚開創國際監察機構的普世價值。

(二)就 IOI 編著之「成立 40 週年專書」與本院編譯之「國際監察制度綜覽」一書，相互交流分享

IOI 前於本年 4 月於聯合國總部周邊會議介紹 IOI 近期出版「成立 40 週年紀念專書」，該書由牛津布魯克斯大學(Oxford Brookes University)人權法治專家 Richard Carver 博士執筆，內容追溯 IOI 歷史、記錄與 IOI 歷年重要監察人士之訪談，並收錄珍貴史料檔案照片。本書之意義在於，IOI 之歷史即見證公共行政之公平正義及人權保障演變之發展史。

本院於去（2017）年出版「國際監察制度綜覽」，收錄近 200 個國際性、區域性監察組織及國家層級監察機構之簡介，並翻譯 IOI 於 2016 年 11 月在泰國舉辦之第 11 屆世界會議中，所發表之「2016-2020 策略計畫」及「波蘭調查報告」等資料。本院編譯專書以善盡會員義務，落實 IOI「2016-2020 策略計畫」有關傳播及出版監察研究出版品之目標，積極跨越語言藩籬，提供全球近 12 億華語人口有關國際監察領域之最新發展概況。



張院長博雅拜會 IOI 總部並與 Peter Tyndall 理事長（左）與 Günther Kräuter 秘書長合影

為提升本院出訪效益，院長張博雅利用此次出訪行程致贈「國際監察制度綜覽」予 Tyndall 理事長及 Kräuter 秘書長，彰顯本院落實 IOI「2016-2020 策略計畫」之成果，並藉此提出翻譯 IOI 成立 40 週年專書之中譯版權。

該專書之中譯版權不但有助宣揚監察及人權理念，更有助我國因 IOI 之國際參與而提升能見度。IOI 成立 40 週年專書中譯版權業獲 IOI 口頭允諾。

(三) IOI 刊登新聞並發布本院代表團拜會之消息，藉由監察外交，提升我國之國際能見度

IOI 係唯一協調來自逾 100 個國家，超過 190 個獨立監察機構之非政府國際組織，會員橫跨非洲地區、亞洲地區、澳紐及太平洋地區、歐洲地區、加勒比海及拉丁美洲地區與北美地區。本院於 1994 年以「中華民國監察院」(Control Yuan of R.O.C.) 名義加入 IOI，係正式投票會員，會籍隸屬澳紐及太平洋地區 (APOR)。

鑒於「獨立行使職權」及「超然於行政機關之外」係國際社會認同之監察機構原則，監察領域之合作及與監察人士之交流係跨越民族意識、突破政治藩籬、擴展國際參與空間之有效平臺。而 IOI 刊登新聞發布本院代表團赴 IOI 總部交流拜會之消息報導，使得本次出訪行程得以周知各國監察機構，讓全球超過 190 個會員能夠看見臺灣，有效提升我國之國際能見度。

(四) 未來規劃在臺舉辦監察及人權研討會等，當面邀請 IOI 執委會成員來臺進行各項交流

IOI 重視國際交流與合作，歷年也與世界銀行、國際反貪學院、禁止酷刑協會、瑪格莉特皇后大學等國際組織或機構多有合作。而 IOI「2016-2020 策略計畫」除鼓勵並贊助會員機構辦理教育訓練或研習工作坊，還提及善用 IOI 會員中既有之專業人才，於訓練研習時提供相



關專業意見。



張院長博雅、包委員宗和與史大使亞平拜會 Peter Tyndall 理事長（左二）與 Günther Kräuter 秘書長（右二）並合影留念

在我國五權分立之憲政架構下，考量有效使用資源及符合巴黎原則之基本要求，國家人權機構設立在本院為最合適且最具可行性之方式。本次訪問 IOI 總部，本院代表團與 IOI 執委會成員商議未來合作面向時，表達本院一直以來善盡會員義務，致力宣揚監察及人權理念，提升監察權運作及人權保障功能，監察院即為人權院，與 IOI 共同開創監察及人權提升的使命。藉此機會，張院長再次誠摯邀請 Tyndall 理事長及 Kräuter 秘書長來臺訪問，擔任本院未來舉行監察及人權交流研討會之嘉賓；對此，兩人均表示樂見其成，並期盼雙方有更多合作。

## 參、拜會單位愛爾蘭監察使公署簡介暨近期動向

### 一、成立背景

愛爾蘭國會於 1980 年通過「監察法 (Ombudsman Act)」並設立「監察使公署 (Office of the Ombudsman)」；2012 年再通過「監察法修正案 (The Ombudsman [Amendment] Act)」，賦予該公署更多權力。除增加監察公務部門單位數外，並明定監察使可擔任「公務部門任命委員會執行長 (Chief Executive, the Commission for Public Service Appointments)」一職。監察使另亦為「公投委員會 (Referendum Commission)」及「公務部門行為準則委員會 (The Standards in Public Office Commission, SIPO)」當然委員。



### 二、監察使的任用

愛爾蘭監察使依法由國會參、眾兩院提名，並經總統任命而產生，任期 6 年連選可連任，惟任期僅屆至 67 歲。其職掌為處理民眾對政府部門及準官方機構之申訴 (complaints) 案件。為執行職務及發揮功能，歷來監察使均強調獨立、中立及超然行使職權，2012 年當時監察使 Emily O'Reilly 及現任監察使 Peter Tyndall (自 2013 年任職迄今，渠亦為「國際監察組織理事長」) 均主張應將監察使公署提升至憲法地位 (constitutional status)。

### 三、運作現況

#### (一) 組織架構：

愛爾蘭監察使公署除設 1 位監察使及 1 位秘書長職務外，愛爾蘭監察使公署共有約 130 名全職人員。包括監察使 1 人，約有 50 位人員負責案件調查，包括 2 名資深調查員、22 名調查員，其他 26 名人員協助辦案。另外約有 80 名行政人員。該公署之行政管理工作由秘書長 (Director General) 統籌負責，屬公務人員。除調查員執行一般調查工作外，另分設調查支援組 (Investigation Support Unit)、通訊暨研究處 (Communication and Research) 及綜合業務組 (Corporate Service Unit) 等後勤支援單位。

而該公署目前法定職掌亦包括「公務部門任命委員會 (Commission for Public Service Appointments)」、「資訊公開辦公室 (Office of the Information Commissioner)」、「環境資訊申訴辦公室 (Office of the Commissioner for Environmental Information)」、「公務部門行為準則 (遊說規範) 委員會 (Standards in Public Office Commission, and Regulation of Lobbying)」等 4 個單位。

## (二) 監察對象：

該公署監察對象涵蓋政府各部門、地方政府、公立醫療院所、公立大學及護理之家等總計 180 餘機構之相關民眾申訴案件。

## (三) 申訴範圍：

民眾針對政府機關之行政處理或服務，倘認為遭受不公平對待如缺乏法律授權、行為疏忽或不小心、提供錯誤或不完整資訊、個人歧視、行政錯誤、缺乏殘障設

施等，經反映無效即可向該公署提出申訴，要求調查及處理。陳情方式可以親自提出，亦得委託他人提出。陳情案可以書面、電話、電郵或運用監察使公署專設之電腦線上陳情等方式為之。在向監察使公署提出陳情前，陳情人須先依各相關機關之申訴程序行使救濟。

愛爾蘭監察使公署每年皆會參訪不同的郡，在該郡市中心的飯店設點宣導陳情收受服務並受理民眾陳情。另，每月亦派員在柯克郡(Cork)、利默里克郡(Limerick)、戈爾偉郡(Galway)的民眾資訊中心(Citizens Information Centres)受理民眾陳情。

#### 四、工作成效：

2016年該公署共受理3,067件申訴案。其中79%於3個月內結案，96%於1年內結案。依類別上述案件屬中央部會者，占36%(1,114件)；屬地方政府者，占27%(819件)；屬衛生及社福類，占20%(604件)。近3年被陳訴機關依序為中央機關、地方機關、健保局、教育局等，而與中央機關有關之陳情中，主要申訴對象為社會保障部，並多與失業救助金、失能及生產津貼、社會福利補助金與老年暨退休撫卹金相關。

#### 肆、拜會愛爾蘭監察使公署

為加強與IOI執委會重要成員互動情誼，訪團續於6月27日前往愛爾蘭都柏林拜訪IOI理事長暨愛爾蘭監察使Peter Tyndall，雙方就兩國監察制度近期重要發展，進行交流討論。

##### 一、日期：2018年6月27日

二、地點：愛爾蘭監察使公署

三、會議交流與互動剪影



本院代表團於愛爾蘭監察使公署合影留念

(一) 監察使 Peter Tyndall 親自接待本團並主持業務簡報會議，詳細介紹該公署角色及功能

愛爾蘭監察使公署業務簡報 2 小時，由該公署各單位主管人員分別介紹愛爾蘭監察使公署角色功能及運作情形外，簡報中也介紹該公署目前法定職掌包括，「公務部門任命委員會（Commission for Public Service Appointments）」、「資訊公開辦公室（Office of the Information Commissioner）」、「環境資訊申訴辦公室（Office of the Commissioner for Environmental Information）」、「公務部門行為準則（遊說規範）委員會（Standards in Public Office Commission, and Regulation

of Lobbying)」等 4 個單位之設置宗旨及運作概況。

因此，該公署除賦有監察機構的使命外，亦為該國公務部門任命委員會，主要職責係制定徵才及擇選之標準、公布公務人員行為準則、定期審核徵才活動，以及確保甄審規範之確實執行。此外，該公署也身兼資訊公開辦公室及環境資訊申訴辦公室，負責檢視有關資訊公開之決議、落實並推廣資訊公開法、以及受理有關環境資訊不公開透明之民眾陳情。最後，該公署還是公務部門行為準則（遊說規範）委員會，職責包含受理政治獻金、選舉支出或政黨開銷等會計報告書之申報，以及接受遊說案件之登記。

## （二）監察使 Peter Tyndall 以提倡社會關懷著名，愛爾蘭監察使公署特別介紹該公署近期重要報告內容



本院代表團拜會愛爾蘭監察使公署進行監察職權交流

愛爾蘭監察使公署與澳洲維多利亞監察使公署相仿，均設有早期解決機制(Early Resolution Mechanism)，該公署於2014年僅6成之陳情案件，於3個月內結案，後因改變處理程序，於受理人民陳情案後，即先以電話及電子郵件加速溝通處理速度，與被陳情機關連繫或溝通後，即快速解決民眾的陳情案件，此亦為該公署自2015年起收受的案件中有近8成於3個月結案的重要推手之一。

本次業務簡報該公署特別介紹近期發表的重要調查報告與評論，包括：

1. 2017年3月發表「2017 養護機構案例選輯」

The Ombudsman's Nursing Home Casebook

愛爾蘭當前有122家公立及458家私立養護機構，全國約有3萬人在此類機構生活，2016年健保局更提撥8.9億歐元至「養護機構補助計畫」(Nursing Home Support Scheme)。愛爾蘭監察使公署自2015年8月4日起，可受理受政府補助之私人養護機構之陳情；鑒於幾乎所有私人養護機構皆受政府補助，故皆為監督對象。

監督事項包含私人養護機構是否滿足病患基本需求、尊重病患個人隱私、維護病患個人尊嚴、謹守行政作業流程、妥善保管病患醫療文書、確實維護環境清潔、有效預防暨控管疾病之傳播、確保職員專業



有禮、不願改正既有缺失或錯誤等，惟陳情事件僅可發生於 2015 年 8 月 4 日（含）之後，且須於事件發生後一年內陳情。

自開始受理有關私人養護機構之陳情後，愛爾蘭監察使公署 2015 年收受 12 件相關陳情（占養護機構類陳情案 21%）、2016 年收受 30 件（占養護機構類陳情案 53%）、2017 截至 10 月底收受 49 件（占養護機構類陳情案 62%），不論在件數或比例皆有上升之趨勢。就陳情內容而言，2016 年依序為醫療照護服務（50%）、收費規範（24%）、申訴糾紛處理（13%）及其他事項（13%）；2017 年依序為醫療照護服務（44%）、其他事項（30%）、收費規範（14%）及申訴糾紛處理（12%）。

愛爾蘭監察使公署每季發表案例選輯，2017 年 3 月特將近 2 年來收受有關養護機構之陳情，與現行法規及相關政策綜整分析後，發表專題案例選輯，並指出照顧養護契約、房客租約保障、額外收費規範、其他照護模式為政府及立法機關應關注之面向。選輯亦提及，雖然當前普遍推廣在地養老之理念，鑒於當前政策側重養護機構，挹注在社區照護之預算相對不足，使得部分有意在家安養之民眾只能選擇養護機構。社區照護此理念仍需搭配完善制度、充裕資金及相關設備，諸如緊急醫療護理、居家改裝補助、無障礙運輸工具等配套措施，方能讓民眾在家安養。

## 2. 2018 年 1 月通過「健保局海外醫療計畫之調查報告」



## Treatment Aboard: An Investigation into the Administration of the Treatment Aboard Scheme by the Health Service Executive

鑒於愛爾蘭醫療資源充裕，愛爾蘭 2013 年至 2016 年，每年海外醫療近 800 份申請，通過審核逾 600 份 (75%)，年支出僅 900 萬歐元，而愛爾蘭一年醫療保健支出為 130 億歐元，海外醫療計畫不達一年醫療保健支出之千分之一。



此份報告緣起於患有罕見遺傳性疾病的病患，向愛爾蘭監察使公署陳情海外醫療計畫資格審核作業費時，病患除無故多受病痛折磨數月，亦對病患家屬造成精神壓力，致該公署全面性檢視海外醫療計畫。

調查報告指出，現行申請程序係病患及其在愛爾蘭之醫生聯名寄送申請書至健保局，該名醫生不具有海外醫療計畫資格之審核權。該公署建議，由病患之醫生診斷病情、檢視資格及評斷是否有海外赴醫治療之必要，可縮減作業時程。此外，此行政流程應如同醫生轉介病患至其他醫生一般，亦即不須經由健保局之醫療顧問二次病情診斷，繁瑣的行政作業流程及嚴苛的海外就醫規範有違醫療平等權。

為使醫生明瞭愛爾蘭及其他歐盟會員國之醫療資源，應建立尖端醫療技術資料庫以便醫生查詢，並

詳述申請流程及其申請資格。慢性疾病由健保局邀請的醫療顧問審核資格，然而顧問的名字不予公開，病患不具有挑戰其判斷再上訴或另委聘獨立顧問的條款，此審核流程有違公平公開之行政原則。

海外醫療計畫其中一項資格係「該項醫療服務須具療效」(proven form of treatment)，亦即愛爾蘭政府不補助實驗性治療，惟在愛爾蘭尚屬實驗性治療，在其他歐盟會員國可能卻已證實具有療效。舉例來說，肺容積減少手術在愛爾蘭雖尚屬實驗性治療，在德國卻是健康保險給付項目。故該公署質疑具有療效之定義為何？且由誰定義，愛爾蘭還是歐盟？積極尋求為人民海外醫療服務之有效保障。

### 3. 2018 年 1 月發表「直接供給中心報導評論」

#### The Ombudsman and Direct Provision: The Story So Far

直接供給中心 (Direct Provision) 係 2000 年創立，用來安置赴愛爾蘭尋求政治庇護者的制度。據 2017 年底資料顯示，愛爾蘭該年度共收受 2,927 件尋求政治庇護資格申請 (2016 年為 2,244 件)，其中超過一半為單身男性，15% 為單身女性。愛爾蘭共有 34 個直接



供給中心，以及 3 個緊急接待應變中心，共可安置 5,503 人，目前已安置 5,096 人 (801 個家庭)，係最高容量之 93%；其中有 1,420 人為未成年人，104 人超

過 55 歲。直接供給中心的居民依序來自巴基斯坦、奈及利亞、辛巴威、剛果共和國、阿爾巴尼亞、馬拉威、南非、孟加拉、阿富汗和敘利亞。

直接供給中心原本提供餐點、衛生紙、衛浴用品及其他個人用品給居民，自 2017 年 12 月起改頒發電子卡片，以扣除點數的方式購買；當週未使用的點數可累積至下週，但逾三週即失效。居民每人每週的零用金為 21.60 歐元（2017 年 8 月以前，成年人每週的零用金為 19.10 歐元、未成年人每週的零用金為 15.60 歐元）。居民平均在直接供給中心待 23 個月（2016 年的數據為 32 個月，2015 年為 38 個月），然有 432 人在中心待超過 5 年。

在愛爾蘭尋求政治庇護者原不可工作，然最高法院於 2018 年 2 月 9 日宣布此限制乃違憲，尋求政治庇護者依據《2003 就業許可法》應具工作權，惟該法亦規定所申請的工作最低年薪為 3 萬歐元，另需支付 5 百至 1 千歐元不等的就業許可金。上開條件使得尋求政治庇護者幾乎不可能覓得工作，愛爾蘭反種族歧視聯盟為此於 2018 年 1 月走上街頭，抗議直接供給中心為國家默許的監禁行為，居民要的是工作不是施捨。其他相關訴求包含醫療服務供不應求、零用金不夠支付去城市獲得法律諮商的交通費，以及在體制等候的時間過長。

Tyndall 理事長 2017 年整年共收到 97 件來自直接供給中心的陳情，並自 2017 年 4 月起開始檢視全

愛爾蘭 24 個直接供給中心及 3 個緊急接待應變中心。經調查發現，各中心設備服務參差不齊，部分中心的居民可自行烹飪、部分中心的居民卻只能吃罐頭食物，爰指出鑒於居民來自不同國家、宗教、文化背景，裝設廚房設備為當前最迫切的。

(三) 愛爾蘭依據專法規定，除愛爾蘭監察使公署外，另設置「法定專業監察使」處理日益增加之專業議題申訴案件



張院長博雅、包委員宗和與杜大使聖觀於愛爾蘭監察使公署合影

愛爾蘭依據 1980 年國會通過之「監察法」規定，設置 1 位監察使處理一般性事務，並於 2012 年再通過「監察法修正案」將逾 180 個公務機關納入該公署之管轄，卻明文規定移民及國籍歸化不屬該公署職權。難民危機係當前歐洲各國亟需解決之議題，愛爾蘭亦不例外。2017 年 4 月 3 日司法部終同意在陳情內容不涉及國籍歸

化的前提下，愛爾蘭監察使公署可受理移民針對收容中心之陳情，確保民眾的權利受到更多的保障。

另依據專法規定，愛爾蘭設有法定專業監察使，以處理日益增加之專業議題申訴案件，惟其位階較監察使公署之監察使位階為低，有關特設之專業監察使包括：

1. 金融服務及年金監察使 (Financial Services and Pensions Ombudsman)：

2018 年元月依法設置，係整併先前之「年金監察使」及「金融服務監察使」二職務。其負責業務為處理民眾有關年金方案、房貸、旅遊保險、借貸、醫療保險、信用卡及車險等申訴案件。現任監察使為 Ger Deering。

2. 兒童監察使 (Ombudsman for Children)：

2004 年依法設置該職務，專責兒童及 18 歲以下青少年權益保護。民眾倘發現有不公平對待情事，可向該辦公室提出申訴。現任監察使為 Niall Muldoon。

3. 國防監察使 (Ombudsman for Defense Forces)：

2004 年依法設置該職務，專責處理愛爾蘭國防軍及後備兵員有關個人權益之申訴案件。現任監察使為 Patrick Anthony McCourt。

4. 警政監察使委員會 (Garda Síochána Ombudsman)：

2005 年依法設立該委員會，專責處理民眾有關警察不作為或錯誤執法之申訴案件。法定設立三名監察使，現僅有 Mary Ellen Ring 及 Kieran Fitz Gerald 二

位。

#### 5. 法律服務監察使 (Legal Services Ombudsman) :

2009 年依法設置該職務，專責民眾有關律師 (solicitors and barristers) 服務之申訴案件；惟因相關案件以往均由「愛爾蘭法律協會 (Law Society of Ireland)」及「愛爾蘭大律師協會 (Bar of Ireland)」受理且成效良好，故歷任司法部長均未任命法律服務監察使。

#### 6. 除上述法定監察使外，「愛爾蘭新聞協會 (Press Council of Ireland)」於 2008 年亦設置非法定之新聞監察使 (Press Ombudsman)，專責處理民眾對有關媒體採訪行為及報導之申訴案件。現任監察使為 Peter Freeney。

### 伍、會晤僑界人士

代表團抵達奧地利維也納當日 (2018 年 6 月 24 日)，適逢「世界華人工商婦女企管協會維也納分會 (Global Federation of Chinese Business Women)」(下稱世華商會) 舉辦成立大會，世華商會為全球華商婦女團體，自 1994 年成立迄今已 20 餘年，組織遍及五大洲，全球逾 60 個分會，以提升華商婦女在全球的經濟競爭力及促進各國對華商婦女權益之保障並協助推動國民外交及增進國際文化和商機交流，積極發展國際經貿合作等，為該會創會宗旨之一。

本次出訪在駐奧代表處安排及該會維也納分會會長張春娟女士的邀請下，由院長張博雅擔任致詞嘉賓，代表團與奧地利僑界及該協會創會總會長柯杜瑞琴女士、總會

長黎淑瑛女士暨來自全球的分會會長及會員等僑界會晤，見證我僑界成功女性的努力與耕耘。

而愛爾蘭當地僑務概況，由於都柏林大學（University College of Dublin）及科克大學（University College Cork）已於2006年及2007年設立孔子學院，推廣中國文化，並吸引大量愛爾蘭青年前往大陸觀光、訪問及就學。為加強臺愛雙邊文化交流，駐愛爾蘭代表處近年推動大型文化活動期間，都柏林中文學校（Dublin School of Mandarin Chinese）亦配合政府與愛臺協會，辦理如「海外漢字文化節」及「臺灣美食廚藝展示」等僑社活動，積極推廣我國教育與文化，致力於海外華語教學及臺灣文化推廣。因此，愛爾蘭代表處藉由此行本院拜會愛爾蘭監察使公署之際，安排與愛爾蘭僑務促進委員暨都柏林中文學校校長等僑胞會晤，以瞭解當地僑胞現況及僑務工作。



本院代表團出席世界華人工商婦女企管協會維也納分會成立大會

## 陸、結論及建議

本院此行由院長張博雅率國際事務小組召集人包宗和委員及國際事務小組執行秘書汪林玲主任前往奧地利及愛爾蘭拜會國際監察組織總部及愛爾蘭監察使公署，以善盡本院 IOI 會員義務，並持續深化維繫與 IOI 執委會成員及各監察使之友好情誼，提升跨域合作關係及實質交流。另為充分發揮出訪效益，代表團順道巡察我駐奧地利代表處及駐愛爾蘭代表處，以實地瞭解駐外單位業務推展情形。同時，在我駐奧地利代表處及駐愛爾蘭代表處安排及協助下，與奧地利及愛爾蘭當地政要及僑界晤敘，此行所得意見及收穫如次：

### 一、致贈本院編譯之監察專書，並獲翻譯 IOI 成立 40 週年專書之中譯版權

IOI 近期出版成立 40 週年紀念專書「A Mission for Justice—The International Ombudsman Institute 1978-2018」，該書由牛津布魯克斯大學（Oxford Brookes University）資深講師暨人權法治專家 Richard Carver 博士執筆，內容詳載 IOI 歷史、記錄與 IOI 歷年重要監察人士之訪談，並收錄珍貴歷史檔案照片。本書之意義在於，IOI 之歷史即見證公共行政之公平正義及人權保障演變之發展史。

本年 4 月，IOI 理事長 Peter Tyndall 與第一副理事長 Diane Welborn 均親赴聯合國總部出席聯合國周邊會議，Welborn 副理事長也在會議上對該專書進行特別介紹，該演說也透過聯合國平臺之實況轉播，讓全世界更多國家認識 IOI 及該專書之出版。



本院於去年出版「國際監察制度綜覽」，收錄共 200 個國際性、區域性監察組織及國家層級監察機構之簡介，並翻譯 IOI 於第 11 屆世界會議發表之「2016-2020 策略計畫」及「波蘭調查報告」等資料。本院編譯專書以善盡會員義務，落實 IOI「2016-2020 策略計畫」有關傳播及出版監察研究出版品之目標，成功跨越語言藩籬，提供全球近 12 億華語人口有關國際監察領域之最新發展概況。

本院利用此次出訪行程致贈「國際監察制度綜覽」予 Tyndall 理事長及 Kräuter 秘書長，彰顯本院落實 IOI「2016-2020 策略計畫」之成果，並藉此爭取翻譯 IOI 成立 40 週年專書之中譯版權。該專書之中譯版權不但有助宣揚監察及人權理念，更有助我國因 IOI 之國際參與而提升能見度。IOI 成立 40 週年專書中譯版權業獲 IOI 口頭允諾，中譯版權之書面同意等相關事宜，將續與 IOI 聯繫洽商。

## 二、IOI 刊登新聞及電子信發布本院代表團之拜會，秉監察外交，提升我國之國際能見度

IOI 係唯一協調來自逾 100 個國家，超過 190 個獨立監察機構之非政府國際組織，會員橫跨非洲地區、亞洲地區、澳紐及太平洋地區、歐洲地區、加勒比海及拉丁美洲地區與北美地區。本院於 1994 年以「中華民國監察院」(Control Yuan of R.O.C.) 名義加入 IOI，係正式投票會員，會籍隸屬澳紐及太平洋地區 (APOR)。

鑒於「獨立行使職權」及「超然於行政機關之外」係國際社會認同之監察機構原則，監察領域之合作及與監察人士之交流係跨越民族意識、突破政治藩籬、擴展國際參與空間之有效平臺。而 IOI 刊登新聞及電子信發布本院代表團赴 IOI 總部交流拜會之消息報導，使得本次出訪行程得以周知各國監察機構，讓全球超過 190 個會員能夠看見臺灣，有效提升我國之國際能見度。



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

≡ NAVIGATION EN ES FR Q

**IOI | IOI President and Secretary General welcome delegation of the Control Yuan**

26.06.2018

On 25 June 2018 IOI President Peter Tyndall and IOI Secretary General Günther Kräuter welcomed a delegation of the Control Yuan of Taiwan headed by President Chang Po-ya for a knowledge



IOI President Tyndall and General Secretary Kräuter with President Chang Po-ya



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

≡ NAVIGATION EN ES FR Q

**IRELAND | Ombudsman and IOI President meets President of the Taiwan Control Yuan**

02.07.2018

Irish Ombudsman and IOI President Peter Tyndall met with Dr. Chang Po-Ya, President Control Yuan of Taiwan, Dr. Bau Tzong-ho, Member, Ombudsman



Taiwan Control Yuan visits Irish Ombudsman

### 三、 規劃在臺舉辦監察及人權交流，並邀請 IOI 執委會成員來臺進行監察及人權交流

IOI 重視國際交流與合作，歷年也與世界銀行、國際反貪學院、禁止酷刑協會、瑪格莉特皇后大學等國際組織或機構多有合作。而 IOI「2016-2020 策略計畫」除鼓勵並贊助會員機構辦理教育訓練或研習工作坊，還提及善用 IOI 會員中既有之專業人才，於訓練研習時提供相

關專業意見。

在我國五權分立之憲政架構下，考量有效使用資源及符合巴黎原則之基本要求，國家人權機構設立在本院為最合適且最具可行性之方式。本次訪問 IOI 總部，本院代表團與 IOI 執委會成員商議未來合作面向時，亦提及本院一直以來善盡會員義務，致力宣揚監察及人權理念，提升監察權運作及人權保障功能，監察院即為人權院，與 IOI 共同開創監察及人權價值與貢獻。藉此機會，再次誠摯邀請 Tyndall 理事長及 Kräuter 秘書長來臺訪問，擔任本院未來舉行監察及人權交流研討會之嘉賓；對此，兩人均表示樂見其成，並期盼雙方有更多合作。

#### **四、考察愛爾蘭監察使公署進行監察職權交流，並與 IOI 理事長暨愛爾蘭監察使 Peter Tyndall 建立良好互動**

愛爾蘭監察使公署亦為該國公務部門任命委員會，主要職責係制定徵才及擇選之標準、公布公務人員行為準則、定期審核徵才活動，以及確保甄審規範之確實執行。此外，該公署也身兼資訊公開辦公室及環境資訊申訴辦公室，負責檢視有關資訊公開之決議、落實並推廣資訊公開法、以及受理有關環境資訊不公開透明之民眾陳情。最後，該公署還是公務部門行為準則（遊說規範）委員會，職責包含受理政治獻金、選舉支出或政黨開銷等會計報告書之申報，以及接受遊說案件之登記。

其中公務部門行為準則委員會之職權與本院係陽光四法之執行機構，肩負杜絕貪腐、澄清吏治等工作相似。事實上，國際透明組織（Transparency International）

於 107 年 2 月公布「2017 年貪腐印象指數」，我國在 106 年全球 180 個國家清廉度排名第 29 名<sup>1</sup>、亞洲第 4 名，為最近 6 年最佳。雙邊就相關監察職權之行使及其績效進行交流討論與經驗分享。

IOI 理事長暨愛爾蘭監察使 Peter Tyndall 係本院近年積極邀訪之國際重要監察人士，惟經本院多次邀請，渠均因公務繁忙無法來訪。本次出訪，成功與 Tyndall 理事長建立互動，交流成效良好，不但拓展與歐洲地區監察機構之互動交流，亦有助本院維護於 IOI 之會員權益。

#### 五、晤敘僑界瞭解當地政經僑情，肯定僑胞熱忱推動國民及文化外交

本次出訪奧地利適逢世界華人工商婦女企管協會維也納分會成立大會，該分會會長張春娟女士致函竭誠邀請本院代表團出席，更邀請張院長擔任致詞嘉賓。世華協會成立迄今已 24 年，逾 60 個分會，組織遍布五大洲，係全球華商婦女之聯繫網絡，扮演華商婦女溝通平臺之重要角色。張院長於成立大會感謝來自各界華商婦女透過自身經貿事業之成就，提升全球經濟競爭力及促進各國對華商婦女權益之保障，並協助推動國民外交及增進國際文化和商機交流，進而伸展我國在全球的競爭力，讓世界看見臺灣。

鑒於都柏林大學（University College of Dublin）及科克大學（University College Cork）分別於 2006 年及

---

<sup>1</sup>愛爾蘭於「2017 年貪腐印象指數」排名第 19 名。

2007年設立孔子學院，推廣中國文化，並吸引大量愛爾蘭青年前往大陸觀光、訪問及就學。為加強臺愛雙邊文化交流，駐愛爾蘭代表處近3年積極推動大型文化活動，都柏林中文學校（Dublin School of Mandarin Chinese）亦配合政府與愛臺協會，辦理如「海外漢字文化節」及「臺灣美食廚藝展示」等僑社活動，積極推廣我國教育與文化，致力於海外華語教學及臺灣文化推廣。

藉由與奧地利及愛爾蘭僑商及僑胞晤敘交流，代表團對當地僑胞動態有更深入之瞭解，張院長也藉此機會期勉，海外僑胞係國人在世界各地最堅實之後盾，並肯定諸多僑民事業有成，在忙碌工作中仍投入服務國家的熱忱，也期許僑民能繼續給予政府支持與建言，並感謝僑民成為海外重要實踐力量。

#### 六、落實監察職權，巡察駐奧地利代表處及駐愛爾蘭代表處，發揮出訪多元效益

為落實監察職權，並發揮本次出訪之多元效益，本院代表團善用出訪機會，順道巡察駐奧地利代表處及駐愛爾蘭代表處，聽取駐處業務簡報，瞭解臺奧及臺愛外交工作之推展。張院長及包委員於聽取業務簡報之後，除對駐外館處人員之辛勞與付出表示肯定，也期許外館同仁賡續推動我國外交工作，持續強化與僑界關係，拓展我國國際空間。

## 七、感謝外交部及駐處悉心安排本團出訪行程，此行圓滿落幕

本院此行於代表處的協助下，在短暫的出訪期間，安排許多重要之拜會及晤敘，行程充實，收穫良多。本院經年推動各項國際事務，諸如參與國際會議、邀請國際重要監察人士來訪，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升我國在國際監察領域中的能見度與地位，達到監察外交目的。期許日後雙方能賡續維持國際事務的各項合作，秉持國家一體精神，共同致力推展我國國際參與。

本院代表團本次出訪，特別感謝我國駐奧地利代表處史亞平代表與同仁，以及駐愛爾蘭代表處杜聖觀代表與同仁，安排當地行程、轉機、與當地重要僑領會晤交流，瞭解僑情及政經等各項業務推動情形，讓出訪行程圓滿落幕。另，向駐英國代表處林永樂代表與同仁致謝，感謝協助本院代表團在倫敦轉機及各項通關等事宜。