

監察院出席「華隆地區監察組織國際研討
會暨 15 週年紀念會」暨拜會比利時聯邦監
察使及歐盟監察使出國報告

代表團團長：洪委員昭男

團 員：葛委員永光

汪專員林玲

出國日期：中華民國 98 年 11 月 18 日至 12 月 1 日

目 錄

壹、前言.....	1
一、出國日期.....	2
二、出席會議名稱.....	2
三、代表團成員.....	2
貳、華隆地區監察組織國際研討會.....	2
一、開會時間、地點及與會人員.....	2
二、開會期程與安排.....	3
參、比利時監察組織簡介.....	6
一、政府體制.....	7
二、監察體制.....	9
肆、會議紀要.....	14
一、大會行政相關事宜.....	14
二、本團與大會及與會者之互動.....	15
三、議題討論內容.....	16
伍、拜會比利時聯邦監察使.....	19
一、拜會日期.....	19
二、拜會紀要.....	19
三、比利時聯邦監察使辦公室簡介.....	20
陸、拜會歐盟監察使.....	22
一、拜會日期.....	22
二、拜會紀要.....	22
三、歐盟監察使辦公室簡介.....	23
柒、巡察我駐歐盟兼比利時臺北代表處.....	26
一、巡察日期.....	26
二、巡察紀要.....	26
捌、巡察我駐法國臺北代表處.....	28

一、巡察日期.....	28
二、巡察紀要.....	28
玖、建議與結論.....	30
一、本報告「捌-二-(三)巡察我駐法國臺北代表處」， 有關僑界人士座談意見，建請函行政院參考.....	31
二、建議積極參與國際監察會議並培養國際參與人才	31
三、此行增進與比利時地區監察組織之互動.....	31
四、此行拓展我與法語系國家監察使之友誼.....	32
五、監察使與媒體彼此是合作體非競爭對手.....	32
六、監察使應協助民眾瞭解複雜的行政體系與程序，並 且充分告知法定監察職權之限制.....	33
七、監察角色與知識日益重要.....	34
八、我駐歐盟兼比利時臺北代表處及我駐法國臺北代表 處在本院與會及拜會期間積極協助，使本院圓滿完 成任務，殊值肯定.....	34
拾、附錄.....	35
一、附錄 1—「比利時華隆地區監察組織國際研討會暨 15 週年紀念會」議程.....	36
二、附錄 2—「比利時華隆地區監察組織國際研討會暨 15 週年紀念會」全體與會人員名單.....	38
三、附錄 3—我駐歐盟兼比利時代表處回復本院巡察提 問之書面答稿.....	50

圖 表 目 錄

表 1 比利時聯邦王國監察組織及職權行使概況表.....	11
表 2 比利時監察使任用方式概況表.....	12
表 3 比利時聯邦監察使 2008 年接獲之陳情案件處理情形...	22
表 4 歐盟監察使 2008 年接獲之陳情案件處理情形.....	26
圖 1 比利時聯邦王國監察組織圖.....	12
圖 2 比利時聯邦監察使 2008 年接獲之陳情案件比例圖.....	22
圖 3 歐盟監察使 2008 年接獲之陳情案件比例圖.....	26

監察院出席「華隆地區監察組織國際研討會暨 15 週年紀念會」

出國報告

壹、前言

本院於 1994 年加入國際監察組織，並在 1995 年成立國際事務小組，自國際事務小組成立以來，積極參與亞洲、歐洲、北美及中南美洲等各項國際會議，並編譯各國監察制度作為本院推動監察及人權業務之參酌，也藉此讓國人更加瞭解各國監察制度，對本國監察及人權制度宣揚不遺餘力。

本院國際事務小組長期致力於國際監察組織及人權宣揚等各項事務推動、參與及編譯，惟各國監察制度多元，國際監察組織會員國眾多，且受限於經費、地域、國情、政治現況等，仍有許多監察組織、制度、職權與業務等尚無法一一深入探析。

此行係本院首次參加比利時國際監察會議，由於本院歷年編譯之各項國際監察制度尚無論述該國監察組織介紹；是以，此行對於該國監察制度之瞭解與互動極具參考性。而本次會議期間，主辦單位於第一天開幕式即提及感謝遠道而來的臺灣朋友共襄盛舉，之後亦多次提及感謝臺

灣的蒞臨與會，實已達到提昇本院與該組織之友好關係，並建立雙方良好的互動基礎，對於促進我國監察制度之推廣與宣揚，極具重要性。

另本次與會期間並巡察我駐歐盟兼比利時臺北代表處及駐法國臺北代表處，俾瞭解當地僑情及外交等工作推展現況。

一、出國日期：98年11月18日至12月1日。

二、出席會議名稱：「華隆地區監察組織國際研討會暨15週年紀念會」(International Symposium & 15th Anniversary of the Institution of the Walloon Region's Ombudsman)

三、代表團成員：洪委員昭男、葛委員永光、汪專員林玲。

貳、華隆地區監察組織國際研討會

一、開會時間、地點及與會人員

(一) 開會日期：98年11月23日至11月25日

(二) 開會地點：比利時南瑪市議會中心(Namur Congress Centre, Belgium)

(三) 主辦單位：華隆地區監察使辦公室(Walloon Region's Ombudsman)

(四) 大會語言：使用語言以法語為主，會場並備有英語及西班牙語同步翻譯。

(五) 會議主題：會議主題為「媒體與協調 (MEDIAtisaTION)」，主要係探討媒體、行政、調解及監察使之互動與溝通。

(六) 參加國家及人數：參加國家包括加拿大、比利時、盧森堡、法國、西班牙、德國、瑞典、荷蘭、義大利、愛爾蘭、阿爾巴尼亞、希臘、馬利、貝南、馬達加斯加、布吉納法索及中華民國等共 17 個國家，約 140 人報名，100 人與會。

二、會議期程與安排：

華隆地區監察組織國際研討會暨 15 週年紀念會於比利時華隆區南瑪市舉行，為期 3 天(11 月 23 日至 11 月 25 日)。主持人為華隆地區監察使 Frédéric Bovesse 先生，另邀請各國監察使、護民官、行政官員、學者、專家、國會議員、檢察官、新聞工作者、律師等進行分組研討會。

(一) 11 月 23 日上午：23 日上午為開幕式，之後進入正式研討會。上午為全體討論會，由愛爾蘭監察使 Emily O'REILLY 女士，就愛爾蘭的監察工作提出報告，主要

內容以愛爾蘭監察機關與媒體互動為主題，提供與會者該國監察使與平面媒體間的互動及監察機關如何藉由與媒體的合作，共同推動社會環境的改善並減少行政疏失，俾解決陳情人的抱怨。

(二) 11月23日下午：分1、2場討論會，由與會者擇一參加。

1. 第1場討論會主題為：「調解及行政如何對外溝通」，由盧森堡監察使 Marc Fischbach 先生、華隆公共事業秘書長 Danielle Sarlet 先生及比利時根特地區監察使 Rita Passemiers 女士共同主持。
2. 第2場討論會主題為：「媒體-政治人物的敏感用途」由比利時聯邦監察使 Catherine De Bruecker 女士、西班牙加泰隆尼亞地區護民官 Rafael Ribo 先生、德國監察使 Ulrich Galle 先生及加拿大魁北克監察使 Raymonde Saint-Germain 先生共同主持。

(三) 11月23日紀念會晚宴：晚宴部分，主辦單位安排於華隆行政大樓辦理，本場所為華隆區官方各項重要宴會主要舉辦地點，紀念會晚宴以華隆監察使名義舉辦，並安排具東歐及吉普賽風格的現場演奏及演唱。

值得一提的是，本次與會代表團，亞洲地區僅臺灣代表參加，主辦單位—華隆地區監察使 Frédéric Bovesse 先生特地於會場表達，感謝臺灣朋友遠道而來蒞臨與會，以中文「乾杯」請與會者一同舉杯慶祝。本次晚宴讓臺灣代表團與所有與會者在尊榮和諧的氣氛下，建立良好的友誼並留下既深刻又難忘的回憶。

(四) 11月24日上午：分3、4場討論會，由與會者擇一參加。

1. 第3場討論會主題為：「對媒體而言『調解』不夠煽情」，由義大利監察使 Flavio Curto 先生、布吉納法索首席監察使 Mafarma Sanogo 先生、法文電台協會 (CTF) 秘書長 Alain Gerlache 共同主持。
2. 第4場討論會主題為：「當媒體主導監察使辦案」，由曾任檢察官、議員及新聞工作者 Jean Paul 女士、公共電視 (RTBF) 律師 Annie Al 女士、Test-achats 雜誌編輯 Jean Philippe Ducart 女士及比利時法國協會監察使 Marianne De Boeck 女士共同主持。

(五) 11月24日下午：第5場討論會及閉幕式。

1. 第 5 場討論會主題為：「溝通工具及方法的演進」，由 Catholic University of Louvain 教授 Marie-Elisabeth Volckrick 女士、University of Anvers 教授及前任芬蘭協會監察使 Bernard Hubeau 先生與 Carlos III of Madrid 教授 Ricardo Cabrales 先生共同主持。
2. 閉幕式由 RTL-TVI 團隊執行長、歐洲商業電視協會理事長 Philippe Delusinne 先生及華隆監察使 Frédéric Bovesse 先生共同主持並邀請南瑪省長 Jacques Etienne 先生蒞臨，表達對與會者熱情參與之感謝。

(六) 11 月 25 日上午：除會議之外，主辦單位尚安排免費行程，提供與會者南瑪市導覽及簡介等資訊，使參加者得以欣賞此一純樸且極富歷史之華隆區南瑪省首府，顯見主辦單位之用心。

參、比利時監察組織簡介

比利時係聯邦制王國，由法語、荷語及德語(僅佔人口約 1%)3 個社區及華隆區、佛拉芒區及布魯塞爾-首都區 3 行政區所組成，除聯邦有監察使外，每區亦均有各自之監

察使。

本次參加會議地點南瑪(Namur)係比利時華隆地區(屬法語區)南瑪省首府，該區於華隆議會下設有華隆監察使辦公室，該辦公室係於1994年12月22日依據華隆議會法令成立，並為國際監察組織(IOI)正式會員，適逢華隆監察使辦公室成立15週年，特辦理本次國際研討會，俾與各國監察使交流，並同時慶祝該組織15週年慶。

比利時雖國土面積不大，然因複雜之政治及歷史背景，其監察制度亦相當多元，故欲瞭解該國監察制度，應對其政府體制有概略觀念。因此，在介紹比國監察制度前，特對其政府體制作簡要說明。

一、政府體制¹：

比利時王國是一聯邦體制之西歐國家，並為歐洲聯盟創始會員國之一，首都布魯塞爾是歐盟與北大西洋公約組織等大型國際組織的總部所在地。比利時自北起順時針分別與荷蘭、德國、盧森堡和法國接壤，西面則濱臨北海；國土涵蓋30,528平方公里(11,787平方英里)，人口約達1,070萬。

¹ 部分內容取自於維基百科，<http://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E6%AF%94%E5%88%A9%E6%99%82> (瀏覽日期：2009.12.29)。

自從比利時聯邦化後，政府結構更趨複雜。在聯邦政府下根據語言族群而設立了 3 個社區，即法語社區 (The French Community)、荷語社區 (The Flemish Community) 以及德語社區 (The German Community)；同時又設立了 3 個行政區，即華隆區 (The Walloon Region)、佛拉芒區 (The Flemish Region) 和布魯塞爾-首都區 (The Region of Brussels-Capital)。社區和行政區互相覆蓋，分工明確。其中荷語社區政府和佛拉芒行政區政府合併為一個統一的佛拉芒政府；華隆行政區大部分為法語社區，但東部邊疆自治行政區為德語社區；布魯塞爾-首都行政區為三語共處，但以法語人口居多。聯邦、社區、行政區分工如下：

- (一) 聯邦政府：負責有關國家整體利益的事務，如外交、國防、經濟、社會福利、公共安全、運輸、通訊等。
- (二) 社區政府：負責語言、文化和教育，如：學校、圖書館、戲院等。
- (三) 行政區政府：負責當地的土地與財產事務，地域經濟、規劃、建屋、交通等。

二、監察體制²：

由於比利時政治體制包括聯邦政府、社區及行政區三種，各自獨立運作，而比利時首都布魯塞爾又是歐盟及北約總部 900 多個重要機構之所在地，因此監察制度相當複雜，要特別說明的是，各監察使及監察服務單位間無相互隸屬，各自獨立運作。

(一) 監察使及監察辦公室分布概況

1. 4 種國會（議會）監察使（4 種監察使均稱為 Parliamentary Ombudsman，惟實質上，聯邦為國會監察使，其餘屬地方議會監察使）：包括比利時聯邦監察使（The Federal Ombudsman）、法語社區監察使辦公室（The office of the Ombudsman of the French Community）、華隆行政區監察使辦公室（The office of the Ombudsman of the Walloon Region）、佛拉芒監察使（The Flemish Ombudsman）。

2. 10 個區域監察服務（10 Sectorial Ombudsman Services）：

(1) 由佛拉芒議會指派：兒童權利聯絡官。

² 資料來源：本團拜會比利時聯邦監察使之會談內容暨出國人員翻譯及彙整自比利時聯邦監察使公共關係聯絡主任 Mr. Patrick De Becker 提供之資料。

(2) 由政府機關指派：

- a. 聯邦政府指派：包括郵政服務、比利時鐵路公司、電信服務、補助款服務。
- b. 首都區域政府指派：布魯塞爾都市運輸公司。

(3) 由私人機關指派：

- a. 保險事務
- b. 銀行、信用及投資事務
- c. 私部門徵才與雇用
- d. 天主教國人健康服務

3. 10 個地方監察服務 (10 Local Ombudsman Services)：比利時王國 589 個市政自治機關，共有 10 個地方監察服務單位，包括安德衛普、布魯日、沙勒羅伊、高洛塞、根特、拉洛維爾、魯文、麥克連、普魯姆及聖尼克拉斯。

4. 茲以比利時聯邦王國監察組織及職權行使概況表³及比利時聯邦王國監察組織圖⁴說明比利時王國監察制度：

³表 1 資料來源：依據比利時聯邦監察使公共關係聯絡主任 Mr. Patrick De Becker 提供之資料，由出國人員自行翻譯整理及繪表。

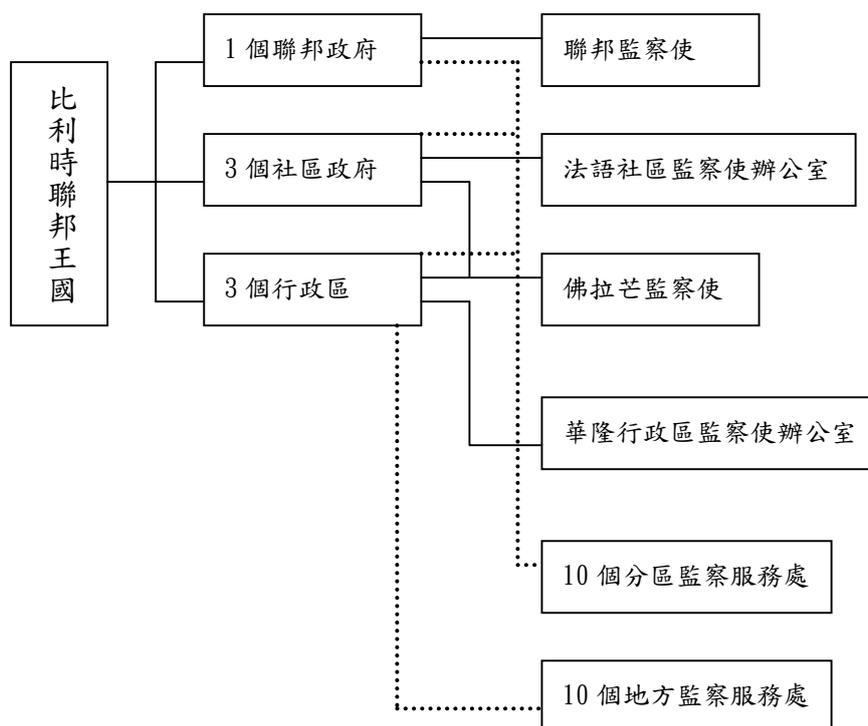
⁴圖 1 資料來源：同註 3。

表 1-比利時聯邦王國監察組織及職權行使概況表

組織		職權	
		立法	執行
比利時 王國 Belgium	聯邦 Federal	<ul style="list-style-type: none"> • 聯邦監察使 	<ul style="list-style-type: none"> • 比利時鐵路公司 • 補助款服務 • 郵政服務 • 電信服務
	社區 Communities	<ul style="list-style-type: none"> • 法語社區監察使辦公室 • 佛拉芒監察使 • 兒童權利聯絡官 	<ul style="list-style-type: none"> • 布魯塞爾都市運輸公司
	行政區 Regions	<ul style="list-style-type: none"> • 華隆行政區監察使辦公室 • 佛拉芒監察使 	
	市政府 Municipalities	<ul style="list-style-type: none"> • 安德衛普 • 布魯日 • 沙勒羅伊 • 高洛塞 • 根特 • 拉洛維爾 • 魯文 • 麥克連 • 普魯姆 • 聖尼克拉斯 	
私人機關 Private organization		<ul style="list-style-type: none"> • 保險事務 • 銀行、信用及投資事務 • 私部門徵才與雇用 • 天主教國人健康服務 	

備註：各監察使及監察服務單位間無相互隸屬，各自獨立運作。

圖 1-比利時聯邦王國監察組織圖



(二) 監察使之任用：

不同地區與行政體之監察使任用方式不一，但大同小異，茲將各地區監察使任用資格表列如下：

表 2-比利時監察使任用方式概況表

監察使	任期	任用資格
比利時聯邦監察使	一任 6 年，最多連任 1 次	1. 聯邦人事考選辦公室推薦給國會任命 2. 比利時公民 3. Level 1 以上學歷 4. 具其他語言能力證明 5. 5 年以上相關工作經驗 6. 通過聯邦人事考選辦公室之筆試及口試
法語社區監察使	一任 6 年，最多	1. 由議會從有意願擔任監察使之候選人中直接任命

	連任 1 次	2. 無犯罪紀錄 3. 為比利時或歐盟公民 4. 具高等教育學位 5. 5 年以上相關工作經驗
華隆地區監察使	一任 6 年，最多連任 1 次	1. 由議會從有意願擔任監察使之候選人中直接任命 2. 無犯罪紀錄 3. Level 1 以上學歷 4. 5 年以上相關工作經驗 5. 比利時公民及華隆地區之居民
佛拉芒監察使	一任 6 年，最多連任 1 次	1. 由議會從有意願擔任監察使之候選人中選舉任命 2. 比利時公民 3. 無犯罪紀錄 4. Level A 以上學歷

(三) 主要執掌及功能：

1. 接受及審視人民對該區(或聯邦)政府機關所作行為之陳情，惟如屬地方性之陳請須直接向地方或分區監察服務處陳情。
2. 經議會要求，針對政府機關運作進行調查，惟大部分之監察使並無主動調查權。
3. 依據對前二者之審視及調查結果，向國會(議會)、政府及各機關等提出建議，必要時並提請相關機關改善，惟監察使並無懲戒或處分權。
4. 定期向國會(議會)或指派單位提出報告。

(四)陳情方式：原則以書面方式(郵寄、傳真或電子郵件)，另自 2008 年 10 月起，聯邦監察使特別設立免費電話專線，供民眾陳情。匿名陳情不予處理，除非是特別重大案件由國會(議會)提出請予調查。

肆、會議紀要：

一、大會行政相關事宜：

(一) 本次會議所在地為比利時華隆區南瑪市政中心，由華隆監察使辦公室負責大會議程及行政相關事項，該辦公室僅有工作同仁 14 位，負責本次會議全部行程安排，在人力如此精簡的情況下，仍不遺餘力的仔細安排各項細節，該區因係屬法語區，各會議之討論雖以法語為主，但全程均有英文及西班牙文同步翻譯，會議場地雖非大型國際會議中心，但仍隨時可見主辦單位規劃之用心。

(二) 會議除由華隆監察使 Frédéric Bovesse 先生主持之外，亦安排當地新聞節目電視主持人共同主持，每場次均有 3 位以上監察使、專家或學者共同主持；另外，大會安排與會者在南瑪市行政中心與南瑪省長午宴，也為每位與會者準備精美的南瑪省歷

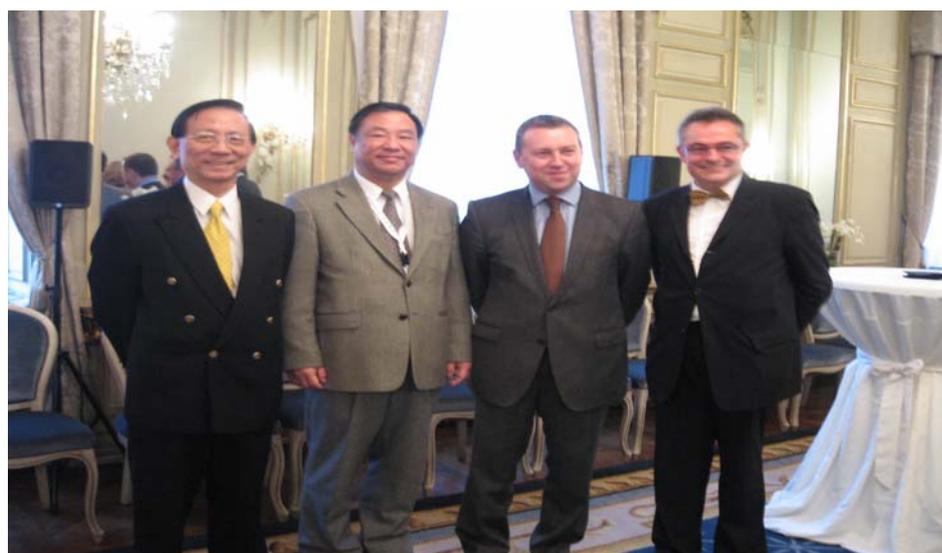
史沿革介紹資料，並致贈與會者當地精緻小巧之手工陶藝品，各項安排相當貼心。

二、本團與大會及與會者之互動

- (一) 各國監察使充分交換意見並建立良好友誼：大會主辦人華隆監察使 Frédéric Bovesse 先生對於本團出席，特別於開幕式及會議中表達歡迎及感謝，並熱情的在 11 月 23 日的晚宴以中文「乾杯」請與會者一同舉杯慶祝。會議期間，洪委員昭男與葛委員永光除與大會主辦單位華隆監察使 Bovesse 先生互動良好外，與南瑪省長 Jacques Etienne 先生相談甚歡，並與魁北克監察使 Johanne Savard 女士、貝南共和國 Albert Tevoedjre 先生、馬達加斯加護民官 Monique Andreas 先生、馬利共和國護民官 Ahmadou Demba Diallo 先生、比利時聯邦監察使 Catherine De Bruecker 女士、Guido Schuermans 先生、盧森堡監察使 Serge Legil 先生、希臘資深調查員 Yiannis Boutselis 先生、瑞典調查員 Mia Persson 女士等交換意見，並與華隆監察使辦公室工作人員 Marie-Jose Chidiac 女士、Sylvianne Delleuse 女士、David

Dannevoye 先生互動密切。

(二) 主辦單位感謝本院致贈之紀念品：由於此行為本院第 1 次參與比利時法語系之「華隆地區監察使國際研討會暨 15 週年紀念會」，為建立與會者間友好關係，特贈送與該華隆區代表徽制-「公雞」相符之故宮金箔畫富貴金雞圖，以慶祝華隆監察使辦公室成立 15 週年紀念，並提供本院簡介及年度工作概況，俾宣揚本院職權。



本團洪委員昭男（左 1）及葛委員永光（左 2）與南瑪省長 Mr. Jacques Etienne（右 2）及華隆監察使 Mr. Frédéric Bovesse（右 1）合影於南瑪市政中心。

三、議題討論內容

(一) 調解及行政如何對外溝通：盧森堡監察使 Marc Fischbach 先生及華隆公共事業秘書長 Danielle

Sarlet 先生等表示，現今龐大的行政體系及複雜的行政流程常使民眾不知所措，監察使的角色也愈形重要，而科技日新月異各種新的制度、新的改變及新的功能，民眾也往往不知如何汲取，因此對於政府或公營機關的行政更加陌生，以上種種愈發彰顯監察使角色的重要性。而行政機關在依法行政之際，亦應考量兼顧環境際遇及特殊性，才能真正發揮「真」平等。因此要使調解及行政得以對外溝通，要求行政機關各項資訊的透明化、流程簡單化極具重要性，如此，方能減少衝突進而促進溝通。而監察使本身角色應具創造力，除了強化監察使的獨立功能，更應善用科技資訊協助辦案，以建設性的觀念來促使行政機關改善與陳情人間的互動與溝通。

(二) 當媒體主導監察使辦案：西班牙加泰隆尼亞地區護民官 Rafael Ribo 先生及德國監察使 Ulrich Galle 先生等表示，歐洲國家善用媒體與民眾溝通，並且常有專設或固定的節目與時段和媒體及社會民眾互動。曾任檢察官、議員及新聞工作者的 Jean-Paul 表示，媒體與監察使的關係應該要創造雙

贏的局面。有時監察使、媒體與民眾是三角關係，環環相扣，媒體往往並不報導監察使所提供的案件，而民眾也常常只選擇性的記憶他們所要瞭解的事項。不過，可以做到的是，一位監察使應該要審慎選擇他要在電視媒體發表的案件，而且也要有勇氣堅持在「正義」的一面，他所提供的資訊必須是精確的，並且足以吸引媒體針對該個案角色與內容作深入性的報導，有時巧妙的運用媒體的力量，也可以促進監察使在行使職權之「力量」，並藉此奠定監察使應該具有的「權力」。

(三) 溝通工具及方法的演進： Marie-Elisabeth Volckrick 教授及 Bernard Hubeau 教授等表示，國家及社會局勢不斷改變，要有新思維、新觀念，更要有全新溝通模式，尤其在現今許多社會價值判斷與標準已失之平衡，人民無所適從，監察使常常是人民獲得公平對待的重要管道；也因此，監察使的角色愈形重要。各國的資料在在顯示每個國家人民抱怨的案件都不斷的成長，是以，每一位監察機構的工作人員（不只是監察使本身），溝通的技巧非常重要，而整個溝通模式的演進，不外乎是愈形開放，懂得傾聽和引導。秉持服務的觀念是必要的，

最重要的是，要有一套標準作業程序讓每一位新舊人員都很容易的上手。

伍、拜會比利時聯邦監察使

一、拜會日期：98 年 11 月 20 日上午 11 時至下午 2 時

二、拜會紀要：

本次代表團於參加 11 月 23 日之會議前，安排拜會比利時聯邦監察使 Ms. Catherine De Bruecker、Mr. Guido Schuermans。依據比利時聯邦國會 1995 年 3 月 22 日訂定之比利時聯邦監察使法第 22 條規定，聯邦監察使資格需為比利時公民，Level 1 以上學歷，5 年以上相關工作經驗，通過人事考選辦公室之筆試及口試考試後，推薦給國會，再由國會從推薦之候選人名單，分別就法語區及荷語區專長者各選取 1 位，共 2 位聯邦監察使。

本次拜會係本院近年來首次與比國聯邦監察使進行交流，2 位聯邦監察使安排公共關係聯絡主任 Mr. Patrick De Becker 詳細介紹比利時聯邦監察使業務職掌，本團洪委員昭男及葛委員永光除代表本院表達謝意外，並與 2 位監察使針對中西方監察職權及調查程序交換意見；藉由本次拜會亦間接促進我駐歐盟兼比利時臺北代表處首次與比利時監察使進行交流，並藉此對比國監察制度有進一步瞭解，為彼此建立良好互動基礎。

三、比利時聯邦監察使辦公室簡介⁵：

比利時聯邦監察使依據比利時聯邦監察使法第 7 條規定獨立行使職權，聯邦監察使為比利時公民與行政間的重要橋樑，茲將其資訊說明如下：

(一) 機關設置時間：1997 年

(二) 聯邦監察使(Le Médiateur fédéral)：Catherine De Bruecker(法語監察使)、Guido Schuermans(荷語監察使)。謹按比利時係聯邦制王國，由法語、荷語及德語(僅佔人口約 1%)三文化體(Communauté)及華隆區(La Wallonie，南部，法語為主)、佛拉芒區(La Flandre，荷語為主)及首都區(La Région du Capitale-Bruxelles)等三區所組成，除聯邦有監察使外，每區亦均有各自之監察使。監察使任期 6 年，經聯邦人事考選辦公室(SELOR)選薦，由眾議院任命，獨立行使職權，設有秘書處及相關司處，自行考選相關工作人員。

(三) 機構編制：46 人，年度預算約 450 萬歐元。

(四) 政府體制：聯邦及內閣制之君主立憲王國。

(五) 主要執掌及功能：

1. 接受及審視聯邦政府機關對人民作為之陳情。

⁵ 資料來源：翻譯自比利時聯邦監察使 2008 年年度報告 (The federal Ombudsman 2008 Annual Report)。

2. 經聯邦眾議院要求，針對聯邦政府機關運作情形進行調查，惟聯邦監察使並無主動調查權。
3. 依據對前二者之審視及調查結果，向聯邦政府及國會提出建議，必要時並提請相關機關改善，惟聯邦監察使並無懲戒或處分權。
4. 定期向聯邦國會提出報告。
5. 比國聯邦監察使與瑞典等國之國會監察使不同，除非眾議院要求，否則無法主動針對政府作為進行調查，亦無法起訴違法失職官員。

(六) 陳情方式：原則以書面方式(郵寄、傳真或電子郵件)，惟自 2008 年 10 月起，聯邦監察使特別設立免費電話專線，供民眾陳情。

(七) 工作成效：2008 年總計接獲 5,466 案件(較 2007 年增加 209 件)，為歷年之最，包括 4,509 件陳情案及 957 件陳請提供資訊案。在前述 4,509 陳情案中有 1,001 件內容不符陳情規定，152 件轉至其他協調機關，另有 3,356 件依程序辦理，其中 1,267 案經通知相關機關已有改善；截至 2008 年 12 月結束，仍有 1,524 件在處理中。總計比國監察使成立 12 年來，計接獲 45,381 案件，包括 35,991

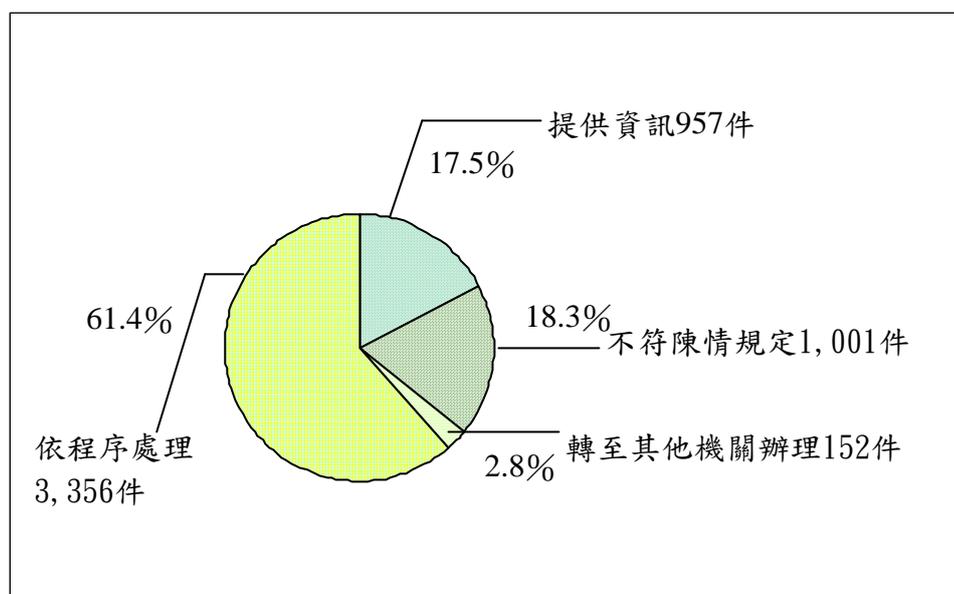
件陳情案。

表 3-比利時聯邦監察使 2008 年接獲之陳情案件處理情形

單位：件

項目	提供資訊	不符陳情規定	轉至其他機關	依程序辦理	總計
總計	957	1,001	152	3,356	5,466
百分比	17.5	18.3	2.8	61.4	100

圖 2-比利時聯邦監察使 2008 年接獲之陳情案件比例圖



陸、拜會歐盟監察使

一、拜會日期：98 年 11 月 27 日上午 9 時 30 至 11 時

二、拜會紀要：

本次代表團於會議結束後轉往史特拉斯堡 (Strasbourg) 拜會歐盟監察使 Mr. P. Nikiforos Diamandouros，渠特別於前往歐盟議會進行報告前，撥冗

與我會晤，熱誠接待，並安排法務專員 Mr. Peter Bonnor 介紹歐盟監察相關業務。

歐盟監察使制度是依據 1992 年的馬斯垂克條約 (Maastricht Treaty) 而設，而歐盟使監察辦公室係依據歐盟議會 1994 年 3 月 9 日之決議書於 1995 年正式成立 (Decision of the European Parliament)，第一任監察使於 1995 年 7 月 12 日由歐盟議會遴選任職，歐盟監察使各項職權詳述於「歐盟監察使基本條約」 (The Treaty Basis for the European Ombudsman)。本次係本院近年來第 2 次拜會 D 君，雙方持續建立良好互動基礎，併同拜會者除本院洪委員昭男及葛委員永光外，尚有我駐法國臺北代表處呂代表慶龍及駐歐盟兼比利時臺北代表處許副代表貞吉，2 位委員除對渠表達誠摯謝意外，對歐盟監察使辦公室以 23 種語言，服務 27 個歐盟會員國之成效表達敬佩，並藉此介紹本院監察制度與職權。

三、歐盟監察使辦公室簡介⁶：

歐盟監察使依據「歐盟監察使基本條約」獨立行使職權，該辦公室堅持與民為友，尊重人權，戮力於解決來自歐盟各國民眾之抱怨與陳情，茲將其資訊說明如下：

(一) 機關設置時間：1995 年

⁶ 資料來源：部分翻譯自歐盟監察使 2008 年年度報告 (The European Ombudsman 2008 Annual Report) 及歐盟監察使辦公室 2005 年出版之歐盟監察使一起源、設立與演進一書 (The European Ombudsman Origins, Establishment, Evolution)。

(二) 歐盟監察使：Mr. P. Nikiforos Diamandouros，精通 6 國語言（英語、法語、義大利語、德語、西班牙語及葡萄牙語），曾任希臘監察使、希臘國家人權委員會委員、紐約社會科學研究委員會主任等，自 2003 年就職至今已連任 3 次（第 3 次連任於 99 年 1 月 20 日就職）。監察使任期 5 年，經歐盟議會選薦任命，與歐盟議員同任期，獨立行使職權，設有秘書處、法律處暨行政及財務處，自行遴選相關工作人員。

(三) 機構編制：57 人（2009 年增加為 63 人），年度預算約 850 萬歐元。

(四) 政府體制：歐盟共同體制。

(五) 主要執掌及功能：

1. 處理歐盟內各機關團體陳情案，陳情內容得包括：

- (1) 行政疏失
- (2) 不公允
- (3) 歧視
- (4) 濫用權力
- (5) 機關未答覆
- (6) 機關拒絕提供資訊
- (7) 不必要的延遲

2. 定期向歐盟國會提出報告。

3. 可申請對機關團體主動調查，但無法起訴違法失職官員。
 4. 對機關團體具建議權，歐盟監察使所提出之建議雖無強制拘束力，但大多數的建議均獲相關行政機關接受。尤其在每年向歐洲議會所提出的報告，極具影響力。
 5. 歐盟監察使具審計權，歐盟監察使辦公室負責審計業務，由歐盟審計院負責監督所有歐盟機關執行預算的情形，但若民眾向歐盟監察使陳情有關歐盟機關的審計案件，歐盟監察使也可進行調查。
- (六) 陳情方式：原則以郵寄、傳真或電子郵件提出陳情案，惟為確認陳情人提供了所有必要資訊，均建議陳情人填寫一份陳情表格郵寄歐盟使監察辦公室辦理登記。
- (七) 工作成效：

2008 年總計接獲 3,406 案件(較 2007 年增加 195 件),其中有 60 件於 2009 年方辦理登記受理,另 3,346 件於 2008 年依程序進行處理。3,346 件中 704 已答覆陳情人,維持原行政作為,無進一步處理,293 件展開調查,2,349 件轉至其他機關處理。總計自歐盟監察使辦公室成立 14 年來,接獲 30,971 件陳情案。

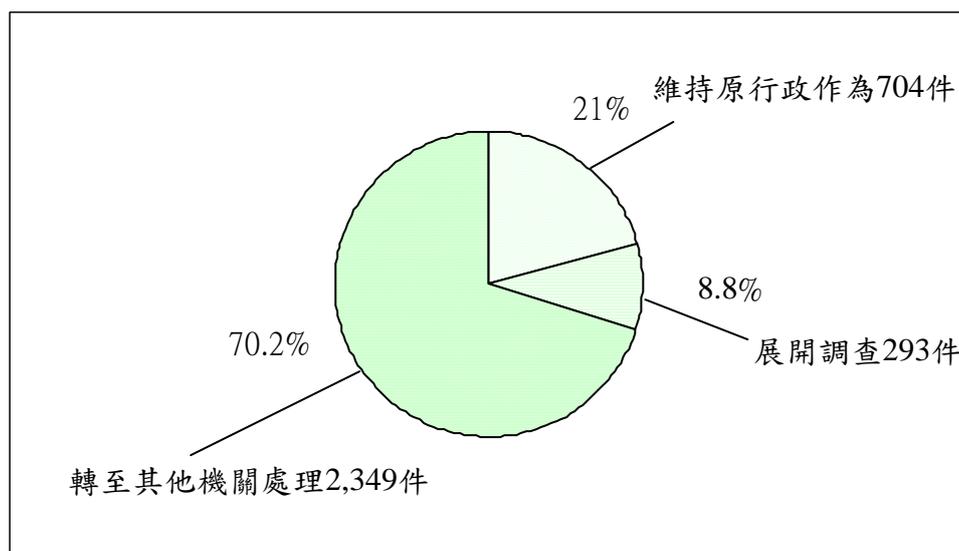
表 4-歐盟監察使 2008 年接獲之陳情案件處理情形

單位：件

項目	依程序處理			2008 年 陳情, 2009 年方登記	總計
	維持原行政作為	展開調查	轉至其他機關處理		
小計	704	293	2,349		
合計	3,346			60	3,406
百分比	21	8.8	70.2	-	-

備註：百分比計算以「依程序處理」之總件數 3,346 為分母，不包括 2009 年登記之 60 件。

圖 3-歐盟監察使 2008 年接獲之陳情案件比例圖



柒、巡察我駐歐盟兼比利時臺北代表處

一、巡察日期：98 年 11 月 20 日上午 10 時至 11 時

二、巡察紀要：

(一) 本次巡察由許副代表貞吉率各級主管人員進行業

務簡報，範圍涵蓋對歐盟及比利時政務、領務、僑務、文化、新聞及貿易業務等。該處現計含外交部在內等國內各單位派駐人員 32 人，雇員(工) 14 人，總計 46 人，並設有「政務組」、「議會組」、「行政組」、「業務組」等共 10 組。

(二) 本團巡察期間適逢歐盟理事會主席改選，由比利時總理 Mr. Van Rompuy 獲選，歐盟理事會主要係審核歐盟執行委員會法令草案，設有理事長、部長、秘書長、常任代表委員會及常任代表委員會下轄 250 個次級委員會及工作小組。每年召開 4 次領袖高峰會，共有 9 個部長理事會，常任代表委員會每週集會，與我有關連者為，每週三舉行由常任代表出席之亞洲事務協調委員會 (COASI，為每月第一週由會員國首都亞太司長及官員與會)。

(三) 巡察期間，本團並請代表處敦促歐方成立類似「全美中國研究協會」(American Association for Chinese Studies, AACCS)之智庫，歐洲之「臺灣研究」，雖不見如美國「中國研究學會」有類似鑽研

臺灣議題之研究學會，惟歐洲學術界有關臺灣議題之研究已興起多年，代表處表示日後將加強與專研臺灣議題學者之雙向交流，如此，除可培養我學術及外交領袖人才外，並可緊密建立彼此雙邊關係與脈絡。此外，本團亦請代表處瞭解歐洲「人民黨團」對我死刑存廢之立場及我與「國際無疆界人權組織」合作情形等議題，並針對議題作進一步交流討論。

- (四) 最後，本團慰勉我駐歐盟兼比利時臺北代表處人員之辛苦，並期許各單位齊心協力，深植外交種子，秉持不屈不撓之堅毅精神，代表國家及全體人民展現我深度民主國家氣質及高度公民素養，不分彼此，積極推動各項業務。

捌、巡察我駐法國臺北代表處：

一、巡察時間：98年11月27日下午5時30至7時

二、巡察紀要：

- (一) 本次巡察由呂代表慶龍率各級主管人員進行業務簡報，範圍涵蓋對法國政務工作、領務、僑務、教育、文化、新聞及貿易業務等。該處現計含外

交部在內等國內各單位派駐人員 44 人，雇員(工) 20 人，總計 64 人，並設有「業務組」、「服務組」、「國會組」、「資料組」、「採購組」等共 13 組，業務座談後，代表處並安排本團與當地僑領座談。

(二) 本團對我駐法國臺北代表處長期努力致力於台法間文化藝術提昇與交流及開拓我國際參與空間等表達支持。並期許各單位攜手努力，用 MIT(made in Taiwan)的文化、科技創意，持續同心推動我外交發展，以落實促進對外經貿、推介台灣文化及提升國家形象等三大期望。

(三) 本團與旅法僑領主要座談內容包括：

1. 目前國內並沒有派駐記者在歐洲，歐洲地區活動甚少報導，為強化僑胞凝聚力，代表處建議國內於歐洲地區派駐中央社記者。
2. 旅法僑界對本院促使長榮航空復航臺北—巴黎航線表示感謝，並請本院持續留意前開復航議題及後續交通部與相關單位修法情形。
3. 為確保僑胞權利及義務，與會僑界人士期望我政府

推動不在籍投票。

4. 我駐法國華僑文化中心於民國 95 年關閉，對僑界士氣影響甚鉅，座談會中強烈表達希望政府未來能優先恢復該中心設立。

(四) 本次座談僑界人士與本團代表充分溝通，2 位委員亦針對臺北—巴黎復航及不在籍投票事宜等詳盡說明，並應允將相關意見轉請行政院知悉。

玖、建議與結論：

本院此行應比利時華隆監察辦公室之邀，組團前往比利時華隆地區南瑪市參加會議並慶祝該區監察辦公室成立 15 週年紀念。華隆監察使辦公室雖為規模較小之監察組織，惟此行係本院首次獲邀前往參加比利時王國舉辦之會議，由於歐盟（前身為歐洲共同體）總部設於比利時首都布魯塞爾，近年歐盟整合建構日益成形，且在全球及國際社會中扮演重要影響力；爰本次會議雖為比利時華隆地區之地域型會議，但實為一歐洲區域型會議。與會報名人數達約 140 人，實際出席人數來自 17 個國家約 100 人，儼然為一中大型國際會議。

本次與會目的在拓展本院於國際監察領域之參與空

間，結識更多國際友人，爭取國際友人對我之支持，並藉此闡揚我監察制度與人權保障。茲將本院出席此次會議建議及結論臚列如后：

一、本報告「捌-二-(三)巡察我駐法國臺北代表處」，有關代表處及僑界人士座談意見，相關情形建議函請行政院參考。

二、建議積極參與國際監察會議並培養國際參與人才：

國際會議之參與除得促進監察意見交流外，並可與國際友人建立良好情誼，進而促進我與國際監察制度接軌，洞悉現今國際監察發展方向，瞭解世界監察趨勢，俾使我監察制度不斷進步與更新。而國際會議人才之培養亦極具重要性，目前本院並無此類培訓制度，建議在不增加經費的原則下，可與其他具類似培訓單位之機關合作，如外交部已有完整之國際人才培訓課程，本院得洽詢該部提供資訊及名額供本院國際人才訓練之需。

三、此行增進與比利時地區監察組織之互動：

本院代表團首次參加比利時王國3個行政區中極具重要地位並以法語為主之華隆地區辦理之監察組織

會議，並藉由參加此次會議，順道拜會比利時聯邦監察使。會議期間獲華隆監察使熱誠接待、互動密切，屢屢於會場中表達歡迎遠道而來的臺灣朋友，並與比利時聯邦監察使充分交換意見，達成擴展我參與國際監察活動之空間，並與比利時華隆監察使及同仁建立良好互動基礎。

四、此行拓展我與法語系國家監察使之友誼：

本次與會人員除來自亞洲中華民國 5 位、非洲之馬利 4 位、貝南 1 位、馬達加斯加 2 位、布吉納法索 1 位及加拿大 1 位外，其餘約 86 位均來自歐洲地區，其中參與之歐洲國家又以法語系國家為主。本次主辦單位華隆地區當地語言即為法語，藉由參加本次會議，與法語系國家監察使建立情誼，促進國際社會對我之瞭解與認可，並藉此介紹及闡揚我監察制度概要與職權。

五、監察使與媒體彼此是合作體非競爭對手：

資訊一日千里，監察使所面臨的挑戰無所不在，是以，身為一個監察使應敏銳體察社會環境變遷並適時回應，而監察使本身除了獨立行使職責外，更應善

用科技資訊處理案件。媒體本身即為富「科技性」並兼具「功能性」之工具，並藉此工具以建設性的觀念來促使行政機關改善與陳情人間的互動和溝通。

歐洲國家善用媒體與民眾溝通，並常有專設或固定的節目與時段和媒體及社會民眾互動，因此資訊的透明、提供的方式、議題的規劃等極具重要性。最重要的是要有一套標準作業程序讓每一位新舊人員都很容易上手，讓媒體與監察使創造雙贏的局面，並藉此降低民眾無法獲得資訊或獲得錯誤資訊之情事，更讓正確及透明的資訊廣為傳遞，以增進行政效率，保障人民權利。

六、監察使應協助民眾瞭解複雜的行政體系與程序，並且充分告知法定監察職權之限制：

以歐盟監察使 2008 年的統計資料為例，歐盟監察使處理民眾陳情之行政疏失案件中，最主要因素為資訊不透明及拒絕提供資訊。即使現今網路無遠弗屆、獲取資訊管道多元，惟行政體系愈趨複雜，正確傳遞資訊為避免民眾迷失於複雜體制及行政程序之重要關鍵。因此，各種資訊平台應隨日新月異之科技調

整，並建立完整對外溝通平台；除強化書面及網站外，亦應發展符應現今潮流之溝通管道，如「Facebook」、「Twitter account」、「YouTube」等，並以淺顯易懂的方式廣為宣導。

另外應避免監察機關成為民眾各種抱怨與陳情之「唯一」途徑，以致影響人民陳情案件經層層轉達，方至負責之主管機關處理。宜應透過各種管道，充分並完整讓民眾瞭解監察機關的職責與限制，以避免監察機關因收受過多非權責內之案件致影響其他案件處理。

七、監察角色與知識日益專業與重要：

監察機關處理之陳情案件日趨複雜，角色愈形專業，再加以現今分工精細，知識瞬息萬變，因此監察角色已儼然發展為重要課題。如何使監察制度更趨務實，更近民眾並與其他同具監督功能之行政機關相互合作，以有效制衡政府體制運作，保障人民權利等，已逐漸發展為一門專業知識。

八、我駐歐盟兼比利時臺北代表處及我駐法國臺北代表處在本院與會及拜會期間積極協助，使本院圓滿完

成任務，殊值肯定：

此行赴比國參加會議及拜會比利時聯邦監察使與歐盟監察使期間，代表處行前安排周詳，多次與相關單位聯繫，蒐集各項資訊並與國際友人建立良好互動；會議期間提供專業傳譯，協調各項當地事宜及區域指引等，協助本院與會圓滿達成任務，殊值肯定。

拾、附錄：

- 一、附錄 1—「比利時華隆地區監察組織國際研討會暨 15 週年紀念會」議程
- 二、附錄 2—「比利時華隆地區監察組織國際研討會暨 15 週年紀念會」全體與會人員名單
- 三、附錄 3—我駐歐盟兼比利時代表處回復本院巡察提問之書面答稿。

代表團團長：洪委員昭男

團 員：葛委員永光

汪專員林玲

華隆地區監察組織國際研討會暨 15 週年紀念會會議議程

第一天：11 月 23 日（星期一） 地點：比利時華隆南瑪市議會中心
Namur Congress Centre

09:15 由旅館出發

09:40-10:30 報到

10:30-11:00 開幕式

致詞：

- 華隆地區監察使/Frédéric BOVESSE
- 華隆國會議長/ Mrs Emily HOYOS
- 衛生、社福及機會平等部長(代表華隆地區法國協會理事長出席)/ Eliane TILLIEUX

11:00-12:00 會議簡介

講者：愛爾蘭監察使/ Emily O'REILLY

12:00-14:00 華隆國會午宴

14:00-16:00 第 1、2 場討論會
(擇一參加)

1. 調解及行政如何對外溝通

- 盧森堡監察使/Marc FISCHBACH
- 華隆公共事業秘書長/ Danielle SARLET
- 干特(Ghent)城鎮監察使/Rita PASSEMIERS

2. 媒體-政治人物的敏感用途

- 比利時聯邦監察使/ Catherine DE BRUECKER
- 西班牙加泰隆尼亞地區護民官/ Rafael RIBO
- 德國監察使/ Ulrich GALLE
- 加拿大魁北克監察使/Raymonde SAINT-GERMAIN

16:30 返回飯店

19:00 搭乘巴士由飯店出發至晚宴會場

19:30-23:30 紀念會晚宴

地點：華隆公共事業北棟大樓

第二天：11月24日（星期二）

地點：比利時華隆南瑪市議會中心
Namur Congress Centre

09:15 由旅館出發

09:40-10:00 歡迎茶會

10:00-12:00 第3、4場討論會
（擇一參加）

3. 對媒體而言「調解」不夠煽情

- 義大利監察使/ Flavio CURTO
 - 布幾納法索首席監察使/ Mafarma SANOGO
 - 法文電台協會(CTF)秘書長/ Alain GERLACHE
4. 當媒體主導監察使辦案
- 檢察官，議員及前新聞工作者/Jean-Paul
 - 公共電視 (RTBF) 律師/Annie Al
 - Magazine Test-achats/ Jean- Philippe DUCART
 - 比利時法國協會監察使/ Marianne DE BOECK

12:00-14:00 南瑪市宮殿午宴

14:00-15:00 第5場討論會
（全體大會）

溝通工具及方法的演進

- Catholic University of Louvain (UCL) 教授/ Marie-Elisabeth VOLCKRICK
- Antwerp 大學教授及前任芬蘭協會監察使/ Bernard HUBEAU
- Carlos III of Madrid 大學教授/ Ricardo CABRALES

15:00-15:15 會議結論

15:15-16:00 閉幕演說

- RTL-TVI 團隊執行長及歐洲商業電視協會理事長/Philippe DELUSINNE

16:00-16:10 演講

南瑪省長/Jacques ETIENNE

16:10-16:20 資訊說明

華隆地區監察使資訊

16:20 閉幕式酒會

第三天：11月25日（星期三）：主辦單位安排之文化參訪