



馬來西亞公眾申訴局

一、機關設置時間：1971年

舊名稱：公眾申訴科（Public Complaints Unit of General Planning Division），隸屬於馬國首相署（Prime Minister's Department）。

新名稱：1992年起升格為公眾申訴局（Public Complaints Bureau，下稱PCB），仍隸屬於馬國首相署，現由首相署部長劉勝權（Paul Low）負責管理，該局為亞洲監察使協會（AOA）創始會員。

二、局長（Director General）：由文官擔任，現任局長Datuk Harjeet Singh（2016年3月15日迄今）。

三、機關編制：

局總部設於馬國聯邦行政中心太子城（Putrajaya），設有9個州辦公室。決策單位為「常設委員會（Permanent Committee）」，由馬國政府「首席秘書」（Chief Secretary to the Government）擔任主席，PCB局長擔任秘書，政府相關部門主管擔任委員，該委員會有權調閱文件資料、決定各陳情案件處理方式、召集相關單位主管出席會議提供解釋及指示有關單位採取補救措施。另設有「諮詢委員會（Advisory Board）」，委員由首相署主管部長自公、私部門各領域專家選任，提供PCB意見。

四、政府體制：議會內閣制



國際監察制度綜覽

五、主要職掌及功能：

接受民眾對聯邦、各州及地方政府政策、施政缺失之申訴，彙整蒐集民眾之建議與意見，督促政府部門提升行政效能及品質，以增進國家整體競爭力。其主要工作包括：

- (一) 受理民眾申訴案件、進行調查及處理解決。
- (二) 將重要申訴案件送交PCB常設委員會討論議決，並將決議送交相關單位執行。
- (三) 監督行政部門受理及處理申訴過程是否妥適。
- (四) 主動關注並蒐集電子平面媒體有關民怨報導，送請相關部門提出說明及改進之道，並通知申訴民眾處理結果。
- (五) 主動發掘政府政策及施政缺失，避免產生民怨。

六、陳情方式：

民眾得以電子郵件、手機簡訊（SMS）、信函、傳真、當面陳情、電話等途徑向公眾申訴局提出申訴。

七、工作成效：

2015年受理6,388件申訴案件，其中6,323件處理完成，完成率為99.0%。2016年受理6,494件，6,175件處理完成，完成率95.1%。2017年1月至2月受理966件，726件結案，完成率75.2%。

八、其他：

為亞洲監察使協會（AOA）會員。馬國國會1999年依據「馬來西亞人權委員會法案」設立馬來西亞人權委員會（Human Rights Commission of Malaysia），倡導維護人權，其主席及委員均由首相提名、國家元首任命。