



## 英國國會及醫療服務監察使公署

一、機關設置時間：1967年

名稱：英國國會及醫療服務監察使公署（Parliamentary and Health Service Ombudsman, PHSO）

二、執行長（Executive Chair）：Rob Behrens

三、機關編制：

由4位成員組成，並設有由Dame Julie Mellor領導之「執行團隊」（Executive Board），及另外由5位成員組成之「非執行團隊」（Non-executive Board）。

四、政府體制：君主內閣制

五、主要職掌及功能：

針對民眾對政府部門、公共部門及「全國醫療服務（National Health Service, NHS）」提出之申訴進行獨立調查，以期達到糾正錯誤、改善公共服務品質及宣導公共政策等目的。

六、陳情方式：

民眾可透過致電、致函、傳真或電子郵件等方式對英國政府及「全國醫療服務」之作為進行申訴。倘民眾對「國會及醫療服務監察使公署」作出之調查結果感到不滿，亦可於接獲調查報告後14個月內以致電、致函、傳真或電子郵件等方式再予陳情。



## 國際監察制度綜覽

### 七、工作成效：

在過去1年中，國會及醫療服務監察使在縮短確認接獲案件時間、調查案件耗費時間、對向該署申訴迅速作出回應等方面有相當進展。

### 八、其他：

為國際監察組織（IOI）歐洲地區會員，英國地區除國會及醫療服務監察使外，尚包括北愛爾蘭、英格蘭、威爾斯及蘇格蘭監察使，茲將相關監察使資訊分述如下：

#### (一) 北愛爾蘭議會監察及陳情委員（Northern Ireland Assembly Ombudsman and Commissioner for Complaints）

1. 機關設置時間：1969年
2. 監察使（Ombudsman）：Marie Anderson
3. 機關編制：

獨立於北愛爾蘭議會及政府行政部門；每年須向北愛爾蘭議會遞交年度報告。

4. 政府體制：君主內閣制
5. 主要職掌及功能：

調查處理北愛爾蘭地區人民就政府單位或公共部門（包括醫療單位）行政疏失提出之抱怨或陳情。

6. 陳情方式：

民眾向該監察使陳情前應先就擬抱怨事項向所涉機關反映，倘未獲滿意答復，再予陳情。倘所涉機關為政府部門，則該陳情案件必須透過北愛爾蘭議會議員提出。就陳情內容進行調查之服務均為免費，所有接獲之陳情案均以保密之方式處理。調查之對象包括：



## 國際監察制度綜覽

地方政府、教育及圖書館單位、醫療及社會服務機關及信託、政府部門及其專門機關。

### (二) 英格蘭地方政府社會關懷監察使 (Local Government and social care Ombudsman for England)

1. 機關設置時間：1974年
2. 監察使 (Ombudsman)：Michael King
3. 機關編制：

英格蘭地區共有3個地方政府監察使，由英國女王任命，在取得資料或文件方面的權力等同於高等法院。其獨立於政府部門、地方政府及政治人物，並在檢視陳情內容時保持中立。

4. 政府體制：君主內閣制
5. 主要職掌及功能：

英格蘭地方政府監察使提供免費的陳情服務，並致力於就接獲之陳情案件進行公平而獨立之調查。倘被調查之機關確有不當之行政疏失，則英格蘭地方政府監察使將會提出建議要求該機關改善。英格蘭地方政府監察使作出之決定是最終的結論，不得上訴，惟陳情者倘認為其推論方式存在法律疏失，仍可就英格蘭地方政府監察使之決定，向高等法院提出異議。

6. 陳情方式：

在向英格蘭地方政府監察使陳情之前，民眾必須先就欲申訴事項向地方議會或所涉機關提出，或請求市議員提供協助，倘未獲滿意答復，再予陳情。陳情案件必須於申訴事項發生之12個月內提出，英格蘭地



## 國際監察制度綜覽

方政府監察使接獲案件後，將於5個工作天內予以確認，並經初步審核後將相關案件分派予調查員進行調查。平均而言，1個案件所需之調查時間約為3個月；調查結果確定後，英格蘭地方政府監察使將以書面信函知會當事人及所涉機關。

### (三) 威爾斯公共服務監察使 (Public Service Ombudsman for Wales)

1. 機關設置時間：2006年4月1日
2. 監察使 (Ombudsman)：Nick Bennett
3. 機關編制：未載明
4. 政府體制：君主內閣制
5. 主要職掌及功能：

負責威爾斯地區之監察工作。針對民眾提出之申訴進行調查，調查對象包括：地方政府、全國醫療服務 (NHS) 組織 (包括家庭醫生)、住宅協會 (Housing Association) 及威爾斯政府 (Welsh Assembly Government) 等。

#### 6. 陳情方式：

在向公共服務監察使提出陳情之前，民眾必須先就申訴事項向所涉機關提出反映，倘對於所涉機關提出之答復不滿意，方可向公共服務監察使提出陳情。公共服務監察使提供獨立、中立而免費之服務。

### (四) 蘇格蘭公共服務監察使 (Scottish Public Services Ombudsman)

1. 機關設置時間：2002年



## 國際監察制度綜覽

### 2. 監察使（Ombudsman）：Rosemary Agnew（2017年5月1日迄今）

由蘇格蘭議會提名，英國女王任命，任期5年，連任不得超過2次。

### 3. 機關編制：

含監察使在內共有50人，下分調查、政策發展與服務3大部門，共有26位調查官，均有處理人民請願案件經驗，其餘為處室主管及行政幕僚人員，其中處理人員請願案件之調查部門有3位主管及5位秘書提供協助，共有34人係與處理調查案件有關人員。

預算：共32萬英鎊（約新臺幣1,664萬元）。

### 4. 政府體制：議會內閣制

### 5. 主要職掌及功能：

公共服務監察使主要在處理涉及蘇格蘭政府及其所屬部門、各級地方政府、全國健康保險服務、住屋協會及大專院校等公務機構之請願。其職責在於審查各公務機構處理人民請願有無違反法治原則，以保障人民權益。該機關受理任何已先向各公務機關申訴而無法解決，或當事人不滿意且無法處理之請願，此公共服務監察使亦為蘇格蘭地區解決人民請願之最終申訴管道。

### 6. 陳情方式：

依據蘇格蘭公共服務監察法，監察使通常是在當事人先已先向各公務機關申訴而無法解決或當事人不滿意之任何無法處理之請願後，當事人或組織均可用



## 國際監察制度綜覽

信件、電子信件、電話或簡訊對監察使提出請願。