



安大略省監察使公署

一、機關設置時間：1975年

名稱：安大略省監察使公署（Ontario Ombudsman）

二、監察使（Ombudsman）：Paul Dubé（2016年4月迄今）

副監察使（Deputy Ombudsman）：Barbara Finlay

任期：一任5年，得連選連任，由省議會各黨聯席委員會同意任命之。

三、機關編制：

監察使公署員額約80人，分設下述部門：

(一) 特別監察反應小組（Special Ombudsman Response Team, SORT）：專責處理複雜之大規模陳情及牽涉高階官員案件，小組成員依特定領域專長及能力任命之。

(二) 業務組（Operations Team）：由副監察使主持，轄設初階解決小組（Early Resolutions Team）及調查小組（Investigations Team），前者擔任第一線工作，負責受理民眾之陳情並予評估、建議、諮詢或轉介等工作，在職權範圍內運用解決問題技巧，化解民眾不滿；後者則由資深調查人員組成，針對個人或集體陳情案件進行深入調查。

(五) 法律組（Legal Services Team）：由資深律師主持，協助監察使及其幕僚監管人事運作，確保本辦公室正常運作，並就陳情案件提供調查及解決問題之專業意見。本



國際監察制度綜覽

組人員在檢視與分析調查證據、撰擬報告、以及提供專業建議等方面，扮演關鍵角色。

(六) 公關組 (Communications Team)：負責出版年度報告及特別監察反應小組報告、維護官方網站、以及監管網站對外聯繫、辦理監察使接受媒體訪問、舉行記者會、發表演說及公開說明調查結果等事宜。

(七) 行政服務組 (Corporate and Administrative Services Team)：負責辦理財務、行政及資訊科技方面業務。

預算：2015年會計年度為1,858萬加幣，實際開銷約1,312萬加幣。

四、政府體制：議會內閣制

五、主要職掌及功能：

安大略省監察使依「監察法」(Ombudsman Act) 超然行使職權，不受政府或任何政黨約束，負責監督該省政府運作並針對民眾陳情進行調查，對象包括省政府轄內各廳、局、署、法院及委員會等共500餘單位。除受理民眾陳情外，監察使亦可主動調查，其權限包括進入任何政府部門蒐集證據、要求證人提供證據，以及公開調查及公布政府部門之一切不合理、不公正、歧視等違失行為。安大略省監察使每年向省議會提交年度報告、特別報告以及定期出刊電子信，所提出之建議不具約束力。

六、陳情方式：

依據「監察法」第16條規定，提交監察使之陳情應以書面為之，惟此被視為最後申訴管道。在此之前，民眾應先以電話、電子郵件、傳真、書信或親赴監察使公署提出陳情，



國際監察制度綜覽

尋求解決。2015年會計年度所收受之陳情案中，其中62.58%為以電話之方式，30.31%為以電子郵件或網路之方式。

七、工作成效：

2014年會計年度共收受23,153件陳情案；2015年會計年度共收受22,118件陳情案，其中12,274件屬該公署職權範圍並已結案，9,167件不屬該公署職權範圍。

八、其他：為國際監察組織（IOI）北美地區會員。