



荷蘭國家監察使公署

一、機關設置時間：

依據憲法於1982年1月1日；職權功能依據1981年「國家監察法」(National Ombudsman Act) 制訂。

名稱：國家監察使公署 (Office of the National Ombudsman of the Netherlands)

二、國家監察使 (National Ombudsman)：Reinier Van Zutphen (2015年3月31日迄今)

2011年眾議院通過增設專責兒童事務監察使 (Ombudsman for Children) 及退役軍人事務監察使 (Ombudsman for Veterans) 各1人，另有1至數人同樣由眾議院任命之副監察使 (目前僅副監察使1人Jocye Sylvester，於2016年1月1日迄今)。

任期：一任6年，得連任 (副監察使亦同)。監察使係荷蘭眾議院依據荷蘭國務會議副主席、最高法院院長、荷蘭審計長等人組成之委員會所建議之人選任命，荷蘭眾議院亦可依法罷免監察使。為確保監察使執行公務不與其個人利益相衝突，監察使依法不得擔任其他職務，其薪資亦由特別法令規範之。

三、機關編制：

荷蘭監察使公署預算由內政部編列，惟該部不得干涉相



國際監察制度綜覽

關運作，係獨立機關。該機關職員共約170位，其中70%為調查員，依據被調查標的之屬性及調查員之專長分組。調查員無須具法務人員資格，惟須具與所屬組別相關如稅務或教育等專業知識。此外尚有第一線同仁接受民眾以電話、信件、電子郵件舉報之服務櫃檯，及處理如公關及技術等事務之後勤支援部門，該公署人員之性質原則上分成2大類：

- (一) 公務員：秘書處、人事及會計處、政策及協調處、國際處及服務櫃檯。
- (二) 調查員：中央部會組、稅務組、警政及司法組（分為南北2組）、地方市政組、外籍人士及青少年組、社會安全及教育組及大規模調查組。

四、政府體制：內閣制

五、主要職掌及功能：

- (一) 監察使公署之功能在維護民眾與政府之互信關係，故監察使之首要目標在保障人權，聆聽民怨，藉以反映政策，並提升政府施政品質。監察使可自行提案，針對政府疏失進行調查，並調查各機關之作為是否適宜。
- (二) 為向眾議院負責，監察使每年均須於國會中提出年度報告。因其非政府任命且須與參議院保持距離，同時不得加入政黨及兼任律師或公證人等職務，故監察使之獨立性受到民眾肯定。

六、陳情方式：

由於以電話陳述可使陳情人於第一時間被轉介至相關機關進行申訴，故民眾喜以免付費專線向監察使公署進行陳情（2015年以此管道進行陳情之案件計24,976件，2014年為



國際監察制度綜覽

24,992件)，另有以信函或電子郵件方式陳情者，2015年總計38,147陳情件，較2014年成長4.9%。陳情人擬陳情之案件須發生於最近1年內，無須用盡司法救濟手段即可申請進行調查。

七、工作成效：

監察使的工作成效常以不同面向呈現，解決民怨最有效的方式往往為介入調解，其次為對被調查機關進行勸說甚至糾正。另外監察使所發布之聲明及各調查結果所形成之慣例亦常對政府機關形成規範，不僅避免弊端發生，同時間接影響政策，進而改變機關結構。2015年荷蘭監察使共完成176件調查報告。

八、其他：為國際監察組織（IOI）歐洲地區會員。

荷蘭國家監察使的工作除了受理民眾的陳情外，亦積極參與多個國際組織及歐盟的跨國活動，此外監察使另扮演多個新興民主國家於成立該國監察機關時的諮詢角色。另監察使由於地位崇高，備受各界尊敬，退休後常獲邀出席國家重要會議或擔任政府諮詢職務。另外除國會監察使，荷蘭尚有地區監察使及主要城市自行任命之監察使，如阿姆斯特丹、海牙、鹿特丹等，茲將二者分述如下：

(一) 荷蘭地區監察使：一般由市議會任命，任期6年，因各市人口、性質及規模差異頗大，故並非每一城市均設有監察使，通常係一地區內相鄰之數个城市共同委由一監察使轄理該市陳情案件，該該亦為國際監察組織（IOI）歐洲地區會員。

(二) 荷蘭阿姆斯特丹監察使公署（The Municipal Ombudsman



國際監察制度綜覽

of Amsterdam)：設置時間為1987年，現任監察使Arre Zuurmond於2013年12月18日就任。該署亦為國際監察組織（IOI）歐洲地區會員。

- (三) 機關編制：阿姆斯特丹監察使公署含調查員共有25名人員，主要分為應答電話、傳真、電子信箱、文件整理等之接待櫃檯與後勤支援兩大部門。監察使辦公室另有一主管會計、安排行程等行政事務之總務組，多由實習生擔任。該署每年維持運作之預算來自大阿姆斯特丹地區。
- (四) 主要職掌及功能：阿姆斯特丹監察使主要接受民眾對該地區公務員、市政府政務人員、市政建設及措施之陳情。倘陳情案件跨越兩個以上監察使轄管地區，則陳情案件將被轉至國家監察使公署處理。倘有需要，監察使亦可在無人提出陳情之狀況下主動發動調查。
- (五) 陳情方式：普通之陳情案件可以電話或電子郵件為之，由櫃檯人員逕予處置或轉介相關單位參辦，惟倘該案須進入調查階段則須陳情人以書面提出申請，陳情人可逕赴各地市政府填寫陳情表，倘陳情人對調查員不滿或調查員未處理該案，陳情人可以口頭或書面向監察使提出更換調查員之要求。陳情人身分不限成年人或荷蘭人。
- (六) 工作成效：該署2015年接獲1,623件陳情案，較2014年之1,712件，減少約7.5%。各調查報告完成後須送至相關單位、市議會及市政府，同時（不含當事人姓名）公布於網站上。