

经常被提起的问题

1. 我可以向公共投诉局(BPA)做出什麼投诉?
2. 做出投诉需要付费吗?
3. 我是否可以代替别人做出投诉?
4. 我可以做出“无名氏”的投诉吗?
5. 什麼性质的事情可以向公共投诉局(PCB)做出投诉?
6. 是否每一种问题都可投诉给公共投诉局(PCB)?
7. 我要怎样投诉做出投诉?
8. 我应该供给何种资料给公共投诉局(BPA)?
9. 如何处理我的投诉?
10. 调查需要多长的时间?

1. 我可以向公共投诉局(BPA)做出什麼投诉?

公共投诉局(BPA)可以调查一切关于联邦，州及地方政府 (沙巴与砂朥越州只限于联邦政府) 的行政与决定是否含有错误，不公平，不合法或属于不公正的偏差。

2. 做出投诉需要付费吗?

投诉服务是免费的。

3. 我是否可以代替别人做出投诉?

可以，不过你需要告诉我们你和投诉者之间的关系。你需要得到投诉人的同意。同时，我们鼓励投诉者能够供给本身个人资料，包括姓名，联络地址和电话号码。

4. 我可以做出“无名氏”的投诉吗?

可以的。公共投诉局(BPA)接受“无名氏”的投诉。我们通常不会马上展开调查。除非所做出的投诉是属于非常严重的事情；同时也有足够的资料来协助我们展开调查。

5. 什麼性质的事情可以向公共投诉局(PCB)做出投诉?

可以向公共投诉局(PCB)做出投诉的事项包括:

- 拖延或毫无行动
- 不公平的行动
- 缺乏公共措施
- 实施不恰当的政策及法律条规
- 滥权
- 公务员的不恰当行为
- 没根据手续办事
- 没有执法行动
- 没有水准的服务

6. 是否每一种问题都可投诉给公共投诉局(PCB)?

一切投诉都可向公共投诉局(PCB)提出；不过，以下的几种情形就不包括在内：

- 反对政府的政策
- 公共稽查委员会权限之内的事项
- 反贪局
- 法律援助局

同时，我们也不接受已经交给律师或法庭处理的投诉。

7. 我要怎样投诉做出投诉?

你可通过以下管道做出投诉:-

- 电话
- 亲临公共投诉局
- 书信
- 传真
- 网页
- 流动柜台

8. 我应该供给何种资料给公共投诉局(BPA)?

你的投诉应该包含充足的资料，以让公共投诉局来衡量你的处境而尽量协助你。我们鼓励投诉者提供本身详细个人资料，包括姓名，联络地址及电话号码，以让我们提供给你调查后的进展报告。如有要求，我们将把你的身份及个人资料保密。

清楚的向公共投诉局阐明你所要调查的事项。提供一切有关的文件及副本，或书信，或其他文件来证实你已经尽力向有关部门来解决你所面对的难题，并告诉我们你所要得到的方案。

9. 如何处理我的投诉？

你的投诉将会得到即时的回应。

我们将会详细斟酌你的投诉。通常来讲，我们将会通过电话联络有关部门或官员，要求他们解释。我们也将通过书信要求供给所需的资料及回应。大多数的投诉将于此环节得到解决。如果中有牵连到严重或复杂的问题；又或者我们对有关部门的初步回应感到不大满意，我们将负起继续调查的工作。如果是基于某种理由，我们不能再进行调查你的投诉，我们将会向你解释。

我们将知会你调查的过程。

如果我们发觉到你的投诉是合理的，我们将向你及有关部门汇报。公共投诉局(BPA) 将向有关部门建议重新检讨或改变其行动或决定：因某条法律，条规或手续应有所改变；及/或有关部门应该在某种情况之下采取适当的措施。

公共投诉局(BPA)不能推翻有关部门的决定，或强逼他们遵循我们的建议。

无可否认，有关部门通常会接受公共投诉局(BPA) 的建议。如果他们不认同，而公共投诉局(BPA)认为事关大众利益的，我们可把问题带上以政府秘书长为首的公共投诉常任委员会。该委员会所做的决定将会被照章执行。我们也可以把有关大众利益的问题带进内阁。

10. 调查需要多长的时间？

我们将尽快解决你的投诉。关于比较复杂的课题而连带到好几个部门，那么，所需的调查时间就会较长。我们的服务规章已详细阐明我们的服务指标。