

香港申訴專員公署（前稱行政事務申訴專員公署）於一九八九年成立。自《申訴專員（修訂）條例》在二零零一年十二月十九日生效後，公署已正式脫離政府機制。申訴專員由香港特別行政區政府行政長官委任，擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
- 公營機構向市民提供便捷的服務
- 防止濫用職權
- 把錯誤糾正
- 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- 人權得以保障
- 公營機構不斷提高服務質素和效率

## 權力和職權範圍

申訴專員的職權範圍包括調查政府所有部門／機構（公務員敍用委員會秘書處、香港輔助警察隊、香港警務處及廉政公署除外）及23個主要法定組織行政失當的投訴。該23個主要法定組織包括：九廣鐵路公司、市區重建局、平等機會委員會、民眾安全服務隊、立法會秘書處、地產代理監管局、西九文化區管理局、香港考試及評核局、香港房屋協會、香港房屋委員會、香港金融管理局、香港藝術發展局、香港體育學院有限公司、個人資料私隱專員公署、消費者委員會、財務匯報局、強制性公積金計劃管理局、僱員再培訓局、機場管理局、職業訓練局、醫院管理局、醫療輔助隊，以及證券及期貨事務監察委員會。

在沒有接獲任何投訴的情況下，申訴專員也可主動展開調查，並可隨時以不披露個案所涉人士身份的方式，公布關乎公眾利益的調查報告。

此外，申訴專員也有權調查政府部門／機構違反《公開資料守則》的投訴。

不過，《申訴專員條例》亦訂明對申訴專員權力的若干限制，例如當投訴人另有法定途徑可提出上訴或反對，又或者申訴專員以前曾接獲類似投訴，但調查後證實並無行政失當的情況，或投訴事項微不足道或瑣屑無聊，或投訴屬無理取鬧或非真誠作出，申訴專員通常都不會對有關投訴展開調查。

## 提出投訴的方式

投訴人可用書面、電子郵件或電話提出投訴。申訴專員公署及民政事務總署轄下各區民政事務處均備有免付郵資的投訴表格，供市民取用。投訴人亦可親身前往申訴專員公署要求協助。如投訴性質簡單，或投訴人在書面表達方面有困難，則申訴專員公署會接受電話投訴。所有投訴內容都絕對保密。

## 處理投訴的方式

一般而言，公署有以下三種處理投訴的方式：

- a. 查訊 — 對於一般性質的投訴個案，申訴專員可採用查訊的方式較快捷地處理。如認為適當，申訴專員會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。在此情況下，他會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊時，他會把查訊結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，他會展開全面調查。
- b. 調解 — 對於不涉及行政失當或情況只是輕微的個案，申訴專員可採用調解方式處理投訴，但必須先得到投訴人和被投訴機構同意。投訴人與所涉機構的代表會談，以尋求雙方都能接受的解決方案。公署會委派受過相關訓練的調查員，擔任中立的調解員。

- c. 全面調查 — 投訴個案若涉及原則性問題、制度上出現流弊或嚴重行政失當，申訴專員會先知會被投訴機構的首長，然後展開全面調查。全面調查是指深入的查訊，而在完成調查後，公署往往會建議所涉機構的首長採取改善措施或補救行動。

## 調查結果

在二零一零／一一年度，公署處理共6,467宗投訴，並完成了5,437宗。就二零一零／一一年度完成的155宗全面調查個案及六項主動調查，公署分別提出了142項及40項建議（合計182項）。截至二零一一年三月三十一日為止，當中161項（佔88.5%）已獲所涉部門及機構接納並予落實，而餘下21項（佔11.5%）則尚在考慮中。

## 教育及宣傳

申訴專員公署通過多元化的宣傳活動及宣傳品，積極推廣該署的工作，並且教育市民，讓他們知道有權要求公營機構以認真負責的態度，在公共行政方面做到公平、公開和具有效率。這些項目包括：

- 派發宣傳單張及海報；
- 在本港電視台及電台，以及本地交通工具上傳播宣傳信息；
- 製作宣傳短片，介紹公署的職能、權力和職權範圍；
- 舉行記者招待會及定期出版《申報》；
- 前往政府部門、各主要法定機構、大學、學校、社會服務機構等訪問，以及舉辦簡介會和講座；

- 邀請太平紳士協助推廣申訴專員制度；
- 舉辦關於同類主題投訴的研討會；
- 每年頒發「申訴專員嘉許獎」，表揚在處理投訴方面達到專業水平的公營機構及公職人員，並在公營機構內培育正面的投訴文化；
- 開放資源中心，提供有關世界各地申訴專員制度的刊物和資料；以及
- 在網站發布公署的最新消息和發展。

## 與其他申訴專員機構的聯繫

香港申訴專員獲選為國際申訴專員協會的司庫及亞洲申訴專員協會的秘書長。他與世界各地申訴專員機構保持緊密聯繫，並維持友好合作關係。