



申诉专员

香港申诉专员公署（前称行政事务申诉专员公署）于1989年成立。自《申诉专员（修订）条例》在2001年12月19日生效后，公署已正式脱离政府机制。申诉专员由香港特别行政区行政长官委任，担当监察政府的角色，以确保：

- 官僚习性不会影响行政公平
- 公营机构向市民提供便捷的服务
- 防止滥用职权
- 把错误纠正
- 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
- 人权得以保障
- 公营机构不断提高服务质素和效率

权力和职权范围：申诉专员的职权范围包括调查有关政府部门（香港警务处及廉政公署除外）及19个主要法定组织行政失当的投诉。该19个主要法定组织包括：机场管理局、雇员再培训局、平等机会委员会、财务汇报局、香港艺术发展局、香港考试及评核局、香港房屋委员会、香港房屋协会、香港金融管理局、香港体育学院有限公司、医院管理局、九广铁路公司、立法会秘书处、强制性公积金计划管理局、个人资料私隐专员公署、证券及期货事务监察委员会、市区重建局、职业训练局，以及西九文化区管理局。

在没有接获任何投诉的情况下，申诉专员也可主动展开调查，并可随时以不披露个案所涉人士身份的方式，公布关乎公众利益的调查报告。

此外，香港警务处、廉政公署、香港辅助警察队及公务员叙用委员会秘书处，以及属于申诉专员职权范围的政府部门和机构，如被投诉违反《公开资料守则》，申诉专员也有权调查。

不过，《申诉专员条例》亦订明对申诉专员权力的若干限制，例如当投诉人另有法定途径可提出上诉或反对，又或者申诉专员以前曾接获类似投诉，但调查后证实并无行政失当的情况，或投诉事项微不足道或琐碎无聊，或投诉属无理取闹或非真诚作出，申诉专员通常都不会对有关投诉展开调查。

提出投诉的方式：投诉人可用书面、电邮或电话提出投诉。申诉专员公署及民政事务总署辖下各区民政事务处

均备有免付邮资的投诉表格，供市民取用。投诉人亦可亲身前往申诉专员公署要求协助。如投诉性质简单，或投诉人在书面表达方面有困难，则申诉专员公署会接受电话投诉。所有投诉内容都绝对保密。

处理投诉的方式：一般而言，公署有以下四种处理投诉的方式：

- a. 机构内部投诉处理计划（又称「现处计划」）— 假如投诉个案较简单，并且取得投诉人同意，公署便会采取这种方式。申诉专员会将投诉转交被投诉机构，由该机构直接答复投诉人。申诉专员会留意该机构如何答复，假如该机构未能妥善处理及 / 或圆满解决投诉事项，申诉专员便会介入。
- b. 提供协助 / 作出澄清 — 申诉专员如认为纠纷已持续了一段时间，或投诉人不同意转介个案予被投诉机构处理，便会要求该机构提交资料及评论，再由专员以书面回复投诉人，作出解释或澄清。假如公署在调查过程中发现有严重行政失当，可转而展开全面调查。
- c. 调解 — 投诉人及被投诉机构在自愿的情况下进行调解，由双方直接解决纠纷。申诉专员只是以中立者身份居中调停，不会就双方争议的问题作出决定或提出意见。
- d. 全面调查 — 当投诉个案涉及原则性问题或严重行政失当，或性质较为复杂时，公署会展开全面调查，并在事前通知被投诉机构的首长。全面调查涉及查阅档案、实地视察及会见证人等等。如投诉成立，公署会向有关机构提出建议，并将调查报告草拟本送交机构首长以作评论。调查完成后，公署会继续监察有关建议的落实和执行工作。

调查结果：在2008/09年度，公署处理共6 671宗投诉，并完成了5 701宗，是历年最高的纪录。就2008/09年度完成的60宗全面调查个案（不包括同类主题投诉）及六项主动调查，公署分别提出了85项及68项建议（合计153项）。当中118项（占77.1%）已获所涉部门及机构接纳并落实，尚在考虑的则有35项（占22.9%）。并无任何建议不获接纳。

教育及宣传：申诉专员公署通过多元化的宣传活动及宣传品，积极推广该署的工作，并且教育市民，让他们知道有权要求公营机构以认真负责的态度，在公共行政方面做到公平、公开和具有效率。这些项目包括：

- 派发宣传单张及海报；
- 在本港电视台及电台，以及本地交通工具上传播宣传信息；
- 制作宣传短片，介绍公署的职能、权力和职权范围；
- 设计电脑互动游戏；
- 举行记者招待会及定期出版《申报》；
- 前往政府部门、各主要法定组织、大学、学校、社会服务机构、区议会等访问，以及举办简介会和讲座；

- 举办一连串展览，介绍公署的工作；
- 邀请太平绅士协助推广申诉专员制度；
- 举办投诉处理专题研讨会；
- 每年颁发「申诉专员嘉许奖」，表扬在处理投诉方面达到专业水平的公营机构及公职人员，并在公营机构内培育正面的投诉文化；
- 开放资源中心，供市民参观及使用；以及
- 在网站发布公署的最新消息和发展。

与其他申诉专员机构的联系：香港申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会的成员及亚洲申诉专员协会的秘书长。