



申訴專員

香港申訴專員公署（前稱行政事務申訴專員公署）於1989年成立。自《申訴專員（修訂）條例》在2001年12月19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有關政府部門（香港警務處及廉政公署除外）及19個主要法定組織行政失當的投訴。該19個主要法定組織包括：機場管理局、僱員再培訓局、平等機會委員會、財務匯報局、香港藝術發展局、香港考試及評核局、香港房屋委員會、香港房屋協會、香港金融管理局、香港體育學院有限公司、醫院管理局、九廣鐵路公司、立法會秘書處、強制性公積金計劃管理局、個人資料私隱專員公署、證券及期貨事務監察委員會、市區重建局、職業訓練局，以及西九文化區管理局。

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，香港警務處、廉政公署、香港輔助警察隊及公務員敘用委員會秘書處，以及屬於申訴專員職權範圍的政府部門和機構，如被投訴違反《公開資料守則》，申訴專員也有權調查。

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、電郵或電話提出投訴。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，公署有以下四種處理投訴的方式：

- a. 機構內部投訴處理計劃（又稱「現處計劃」）— 假如投訴個案較簡單，並且取得投訴人同意，本署便會採取這種方式。申訴專員會將投訴轉交被投訴機構，由該機構直接答覆投訴人。申訴專員會留意該機構如何答覆，假如該機構未能妥善處理及／或圓滿解決投訴事項，申訴專員便會介入。
- b. 提供協助／作出澄清 — 申訴專員如認為糾紛已持續了一段時間，或投訴人不同意轉介個案予被投訴機構處理，便會要求該機構提交資料及評論，再由專員以書面回覆投訴人，作出解釋或澄清。假如公署在調查過程中發現有嚴重行政失當，可轉而展開全面調查。
- c. 調解 — 投訴人及被投訴機構在自願的情況下進行調解，由雙方直接解決糾紛。申訴專員只是以中立者身份居中調停，不會就雙方爭議的問題作出決定或提出意見。
- d. 全面調查 — 當投訴個案涉及原則性問題或嚴重行政失當，或性質較為複雜時，公署會展開全面調查，並在事前通知被投訴機構的首長。全面調查涉及查閱檔案、實地視察及會見證人等等。如投訴成立，公署會向有關機構提出建議，並將調查報告草擬本送交機構首長以作評論。調查完成後，公署會繼續監察有關建議的落實和執行工作。

調查結果：在二零零八／零九年度，公署處理共6 671宗投訴，並完成了5 701宗，是歷年最高的紀錄。就二零零八／零九年度完成的60宗全面調查個案（不包括同類主題投訴）及六項主動調查，公署分別提出了85項及68項建議（合計153項）。當中118項（佔77.1%）已獲所涉部門及機構接納並落實，尚在考慮的則有35項（佔22.9%）。並無任何建議不獲接納。

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；
- 設計電腦互動遊戲；
- 舉行記者招待會及定期出版《申報》；
- 前往政府部門、各主要法定組織、大學、學校、社會服務機構、區議會等訪問，以及舉辦簡介會和講座；

- 舉辦一連串展覽，介紹公署的工作；
- 邀請太平紳士協助推廣申訴專員制度；
- 為公營機構人員舉辦投訴處理專題研討會；
- 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，供市民參觀及使用；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常務理事會的成員及亞洲申訴專員協會的秘書長。