

中国香港申诉专员公署（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政府行政长官委任，担当监察政府的角色，以确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因政府部门和公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

公署持守以下信念，包括：

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在公署职权管辖范围内的政府部门和机构提供便捷的服务
- 对市民、部门和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行公署各项职能

权力和职权范围：申诉专员的职权范围包括调查政府所有部门或机构（香港辅助警察队、香港警务处、廉政公署及公务员叙用委员会秘书处除外）及27个主要法定组织行政失当的投诉。该27个主要法定组织包括：九广铁路公司、市区重建局、平等机会委员会、民众安全服务队、立法会秘书处、地产代理监管局、西九文化区管理局、物业管理业监管局、香港考试及评核局、香港房屋协会、香港房屋委员会、香港金融管理局、香港艺术发展局、香港体育学院有限公司、保险业监管局、个人资料私隐专员、旅游业监管局、消费者委员会、会计及财务汇报局、强制性公积金计划管理局、雇员再培训局、机场管理局、职业训练局、医院管理局、医疗辅助队、证券及期货事务监察委员会，以及竞争事务委员会。

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行动，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，申诉专员也有权调查部门或机构违反《公开资料守则》的投诉。

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，透过邮递、传真或电邮，或网上投诉表格提出投诉。申诉专员公署及民政事务总署辖下各区民政事务处亦均备有免付邮资的投诉表格，供市民取用。此外，投诉人可亲身前往申诉专员公署要求协助。所有投诉内容绝对保密。

处理投诉的方式：一般而言，公署有以下处理投诉的方式：

- a. 查讯 — 是公署跟进一般性质的投诉个案时采用的程序，旨在较迅速地解决投诉事宜。在适当情况下，公署会要求被投诉部门或机构同步回复公署及投诉人。公署会审阅有关的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或所搜集的证据。在完成查讯后，公署会把查讯结果告知投诉人。如有需要，亦会建议所涉部门或机构采取补救行动或改善措施。若公署认为有必要更深入和全面地调查投诉事项，便会展开全面调查。
- b. 调解 — 对于不涉及或只涉及轻微行政失当的投诉个案，如投诉人与被投诉部门或机构在自愿情况下，藉着

获公署授权，且角色中立的公署调解员的协助，讨论投诉个案，以寻求双方均愿意接受的解决方法。

- c. 全面调查 — 指深入的查讯，通常就较复杂或性质严重的投诉展开调查。如有需要，公署在完成全面调查后会提出改善建议或补救措施。

调查结果：于2023/24报告年度内，公署共收到4,351宗投诉及完成处理4,397宗投诉个案。在已完成处理的投诉当中，有2,053宗是经查讯(1,771)、调解(187)或全面调查(95)的处理方式跟进并结案；其余2,344宗个案经评审后结案。公署另外亦完成了十项主动调查行动。在这些全面调查及主动调查行动中，公署提出了共186项改善建议。截至2024年6月30日，部门及机构已完全接纳并同意落实169项建议（占90.9%），其余17项（占9.1%）则尚在考虑中，但公署并不预期有任何建议最终会不获采纳。

教育及宣传：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，让市民知道有权要求部门或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；
- 在电视台、电台、交通工具及社交媒体上传播宣传信息；
- 制作宣传短片，介绍公署的职能、权力和职权范围；
- 举行记者招待会；
- 前往部门、各机构、大学、学校等访问，以及举办讲座；
- 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，并在部门和机构内培育正面的投诉文化；以及
- 在网站及社交媒体发布公署的最新消息和发展。

与其他申诉专员机构的联系：中国香港申诉专员与世界各地申诉专员机构，包括：国际申诉专员协会及亚洲申诉专员协会保持紧密联系。