

中國香港申訴專員公署（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政府行政長官委任，擔當監察政府的角色，以確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因政府部門和公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

公署持守以下信念，包括：

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在公署職權管轄範圍內的政府部門和機構提供便捷的服務
- 對市民、部門和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行公署各項職能

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或機構（香港輔助警察隊、香港警務處、廉政公署及公務員敘用委員會秘書處除外）及27個主要法定組織行政失當的投訴。該27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、物業管理業監管局、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、保險業監管局、個人資料私隱專員、旅遊業監管局、消費者委員會、會計及財務匯報局、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、證券及期貨事務監察委員會，以及競爭事務委員會。

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行動，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部門或機構違反《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，透過郵遞、傳真或電郵，或網上投訴表格提出投訴。申訴專員公署及民政事務總署轄下各區民政事務處亦均備有免付郵資的投訴表格，供市民取用。此外，投訴人可親身前往申訴專員公署要求協助。所有投訴內容絕對保密。

處理投訴的方式：一般而言，公署有以下處理投訴的方式：

- a. 查訊 — 是公署跟進一般性質的投訴個案時採用的程序，旨在較迅速地解決投訴事宜。在適當情況下，公署會要求被投訴部門或機構同步回覆公署及投訴人。公署會審研有關的回覆、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。在完成查訊後，公署會把查訊結果告知投訴人。如有需要，亦會建議所涉部門或機構採取補救行動或改善措施。若公署認為有必要更深入和全面地調查投訴事項，便會展開全面調查。
- b. 調解 — 對於不涉及或只涉及輕微行政失當的投訴個案，如投訴人與被投訴部門或機構在白願情況下，藉着

獲公署授權，且角色中立的公署調解員的協助，討論投訴個案，以尋求雙方均願意接受的解決方法。

- c. 全面調查 — 指深入的查訊，通常就較複雜或性質嚴重的投訴展開調查。如有需要，公署在完成全面調查後會提出改善建議或補救措施。

調查結果：於2023/24報告年度內，公署共收到4,351宗投訴及完成處理4,397宗投訴個案。在已完成處理的投訴當中，有2,053宗是經查訊(1,771)、調解(187)或全面調查(95)的處理方式跟進並結案；其餘2,344宗個案經評審後結案。公署另外亦完成了十項主動調查行動。在這些全面調查及主動調查行動中，公署提出了共186項改善建議。截至2024年6月30日，部門及機構已完全接納並同意落實169項建議（佔90.9%），其餘17項（佔9.1%）則尚在考慮中，但公署並不預期有任何建議最終會不獲採納。

教育及宣傳：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，讓市民知道有權要求部門或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；
- 在電視台、電台、交通工具及社交媒體上傳播宣傳信息；
- 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；
- 前往部門、各機構、大學、學校等訪問，以及舉辦講座；
- 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，並在部門和機構內培育正面的投訴文化；以及
- 在網站及社交媒體發布公署的最新消息和發展。

與其他申訴專員機構的聯繫：中國香港申訴專員與世界各地申訴專員機構，包括：國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會保持緊密聯繫。