



香港申訴專員公署

查詢及投訴熱線：  
(852) 2629 0555

網址：  
www.ombudsman.hk

查詢電郵：  
enquiry@ombudsman.hk

投訴電郵：  
complaints@ombudsman.hk

地址：  
香港干諾道中168-200號  
信德中心招商局大廈30樓

傳真：  
(852) 2882 8149

郵箱：  
香港郵政總局信箱3300號



是

否有某個政府部門或公營機構的行政措施令你感到憤憤不平，打算尋求投訴途徑提出你的不滿？申訴專員的職能正是調查有關行政失當的投訴。假如投訴有表面證據支持，申訴專員會展開審研，以紓解市民的不滿，以及提高公營機構的工作效率和服務質素。

### 01 申訴專員可以幫我做些甚麼？

申訴專員有權：

- 調查由受屈人士提出，有關《申訴專員條例》(第397章)附表1第1部所列的政府部門及公營機構涉嫌行政失當的投訴；
- 調查關於政府部門及公營機構(包括附表1第2部所列的機構)涉嫌違反《公開資料守則》的投訴；以及
- 就懷疑涉及行政失當並關乎行政體制上的流弊或重大公眾利益的事情，展開主動調查。

### 02 甚麼是行政失當？

廣義而言，行政失當是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善等各種形式的失誤，包括：

- 濫用職權
- 延誤／沒有採取行動
- 厚此薄彼、處事不公
- 出錯、意見／決定錯誤
- 不按程序辦事
- 程序不妥
- 監管不力
- 沒有回應／答覆投訴或查詢
- 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況
- 職員態度欠佳

### 03 我可以投訴哪些機構？

有關行政失當的投訴：

- 政府部門／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)；
- 27個主要法定機構(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、保險業監管局、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、個人資料私隱專員公署、旅遊業監管局、消費者委員會、強制性公積金計劃管理局、會計及財務匯報局、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及競爭事務委員會)。

有關違反《公開資料守則》的投訴：

- 政府部門／機構，包括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。

### 04 申訴專員會怎樣處理我的投訴？

- 所有投訴均會絕對保密。
- 申訴專員會根據《申訴專員條例》的規定，審研是否有權受理投訴，包括有否表面證據，足以展開調查。
- 申訴專員若確定有權受理投訴，便會決定是否須就投訴展開全面調查，還是適宜以查訊或調解的方式，加快解決問題。
- 申訴專員會告訴你調查的結果或不會跟進你的投訴的原因。
- 在調查過程中，申訴專員若發現被投訴機構在行政措施／制度上有缺失，可提出建議，予以糾正。她會建議該機構檢討其決定、更改程序，或採取某些補救措施等。

### 05 怎樣向申訴專員提出投訴？

投訴人可採用以下的方式向本署提出投訴：

書面投訴

網上投訴表格  
https://www.ombudsman.hk/onlinecomplaintform/

電子郵件  
complaints@ombudsman.hk

免付郵資投訴表格  
可向本署及民政事務總署轄下各區民政事務處索取

郵寄信件  
香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓；  
或  
香港郵政總局信箱3300號

傳真  
(852) 2882 8149

親臨本署

香港干諾道中168-200號信德中心  
招商局大廈30樓

電話代筆服務

(852) 2629 0555

若你在書面表達方面有困難，本署可提供電話代筆服務。

若你的投訴性質較為簡單，所涉機構不多於兩個，而且投訴內容明顯清晰，能夠在15分鐘的電話通話中說明，你亦可要求電話代筆服務。

### 06 申訴專員採用哪些方式處理投訴？

一般而言，本署有以下三種處理投訴的方式：

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，她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，她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，就會展開全面調查。

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雙方同意。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。本署受過相關訓練的調查員，會擔任中立的調解員。

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，本署往往會建議所涉機構的首長採取改善措施或補救行動。

### 07 申訴專員在哪些情況下不會跟進或調查投訴？

《申訴專員條例》附表2所列的以下行動不受申訴專員調查：

- 保安、防衛或國際關係
- 法律程序或檢控任何人的決定
- 行政長官行使權力赦免罪犯
- 合約或其他商業交易
- 人事方面的事宜
- 政府頒授勳銜、獎賞或特權
- 行政長官親自作出的行動
- 有關施加或更改土地權益條款的決定
- 與《香港公司收購、合併及股份回購守則》有關的行動
- 香港輔助警察隊、香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

申訴專員的調查受法例限制。《申訴專員條例》第10(1)條列明她不得調查的情況：

- 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
- 投訴由匿名者提出
- 投訴人無從識別或下落不明
- 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
- 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
- 投訴人有權利根據法律程序(司法覆核除外)提出上訴或尋求補救辦法

投訴前請確定：

- ✓ 你是受屈的當事人
- ✓ 投訴對象屬申訴專員的規管範圍
- ✓ 投訴不受調查限制所限
- ✓ 提供姓名、郵遞地址及聯絡方法

(2023年4月更新)