



香港申诉专员公署  
Office of The Ombudsman, Hong Kong

独立



公正



客观



# 香港需要明镜



[www.ombudsman.hk](http://www.ombudsman.hk)

以申诉专员公署为公共行政之镜

秉持独立、公正、客观的原则，申诉专员公署为市民提供申诉途径，按法例赋权，调查及处理有关行政失当的投诉，如实反映行政体制的问题和漏洞，提出修补建议敦促改善，致力提升香港公共行政的服务水平和质素。

## 职能及权力

根据香港法例第 397 章《申诉专员条例》，申诉专员有权：

- ✦ 调查由受屈人士提出，有关政府部门及 27 个主要法定机构（公务员叙用委员会秘书处、香港辅助警察队、香港警务处及廉政公署除外）涉嫌行政失当\* 的投诉；
- ✦ 调查关于政府部门及公营机构（包括上述机构）涉嫌违反《公开资料守则》的投诉；以及
- ✦ 就怀疑涉及行政失当并关乎行政体制上的流弊或重大公众利益的事情，展开主动调查。

\* **行政失当**是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善等各种形式的失误，包括：

- ✦ 滥用职权
- ✦ 延误／没有采取行动
- ✦ 厚此薄彼，处事不公
- ✦ 出错、意见／决定错误
- ✦ 不按程序办事
- ✦ 程序不妥
- ✦ 监管不力
- ✦ 没有回应／答复投诉或查询
- ✦ 办事疏忽、有缺失遗漏的情况
- ✦ 职员无礼

受公署调查的机构



## 处理投诉程序

- ✦ 公署会根据《申诉专员条例》的规定，审研是否有权受理投诉，包括有否表面证据，足以展开调查。
- ✦ 若确定有权受理投诉，公署便会决定是否须就投诉展开全面调查，还是适宜以查讯或调解的方式，加快解决问题。
- ✦ 公署会告知投诉人调查的结果或不跟进投诉的原因。
- ✦ 在调查过程中，若发现被投诉机构在行政措施／制度上有缺失，公署可提出改善建议或补救措施，予以纠正。
- ✦ 所有投诉均会绝对保密。

## 投诉处理方式

### 查讯

常用于处理一般的投诉个案。公署会要求被投诉机构提供资料，并会搜集其他证据。如有需要，亦会要求投诉人澄清。在完成查讯后，公署会将结果告知投诉人及所涉机构，若发现机构有不足之处，会向其提出建议，以补救问题或改善制度。假如有必要更深入地调查投诉事项，公署会展开全面调查。

### 调解

对于不涉及或只涉及轻微行政失当的投诉个案，公署可采用调解方式处理，投诉人和被投诉机构双方自愿同意参与，公署的调查员会以中立调解员的身份，协助双方会谈，以寻求可行的方案和平地解决投诉。

### 全面调查

投诉个案若较为复杂，涉及原则性问题、行政体制上出现流弊或严重行政失当，公署会先知会被投诉机构的首长，然后展开全面调查。全面调查是指深入的查讯，进行彻底调查后，公署会撰写调查报告，向投诉人及所涉机构详述调查结果及意见。在适当情况下，公署会提出改善或补救建议。

## 不受调查的事宜

- ✦ 投诉所涉机构不在《申诉专员条例》附表 1 内（如选举管理委员会、城市规划委员会、区议会等）
- ✦ 投诉所涉机构列于《申诉专员条例》附表 1 第 2 部（如香港警务处、廉政公署等）但投诉事项与《公开资料守则》无关
- ✦ 与以下行动有关的投诉：

法律程序或检控  
任何人的决定

人事方面的事宜

合约或商业交易

施加或更改土地  
权益条款的决定

## 调查限制

- ✦ 投诉人对投诉事项已知悉超过 24 个月
- ✦ 匿名投诉、投诉人无从识别或下落不明
- ✦ 投诉并非由受屈的人士或适当代表提出
- ✦ 投诉事项与香港并无任何关系

所有调查限制及  
不受公署调查的事宜



## 提出投诉方式


### 书面投诉

 **网上投诉表格** <https://www.ombudsman.hk/onlinecomplaintform/>

 **电邮** [complaints@ombudsman.hk](mailto:complaints@ombudsman.hk)

 **免付邮资投诉表格** 公署及民政事务总署辖下各区民政事务处均可索取


 **邮寄信件** 香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦30楼 或 香港邮政总局信箱3300号

 **传真** (852) 2882 8149

### 亲临本署

 香港干诺道中 168-200 号信德中心招商局大厦 30 楼

### 电话代笔服务

 (852) 2629 0555

✦ 在下列情况下，我们可提供电话代笔服务：

- ✦ 投诉人在书面表达方面有困难
- ✦ 投诉性质较为简单，投诉内容明显清晰，所涉机构不多于两个
- ✦ 能够在 15 分钟的电话通话中说明投诉详情

### 提出投诉前请确定：

- 你本人是受屈的当事人
- 投诉对象属申诉专员的规管范围
- 投诉不受调查限制所限
- 提供真实姓名、邮递地址、身份证明文件及联络方法