

申訴專員公署 投訴表格

查詢電話：2629 0555
傳真號碼：2882 8149
電郵地址：complaints@ombudsman.hk
網址：www.ombudsman.hk

填寫本表格前，請細閱本表格的「投訴須知事項」。
除另有註明外，本表格要求的所有資料，必須填寫。

第一部分：投訴人資料

投訴人必須是事涉人士或法人團體，或不能親自行事的事涉人士的代表。

個人投訴人

中文姓名： _____ 先生 女士

英文姓名： Mr Ms _____

香港身份證或護照#號碼： _____
(請按身份證明文件上的記錄填寫及提供身份證明文件副本(見投訴須知第2至4項)。如你是事涉人士的代表，需書面說明事涉人士不能親自行事的原因及你與事涉人士的關係，以及提供事涉人士的身份證明文件副本。若有需要，公署或會要求你提供相關證明。)

郵遞地址： _____

電話號碼： _____ 電郵地址： _____
(請盡量提供) (可選擇提供)

法人團體投訴人

中文名稱： _____

英文名稱： _____

公司或團體註冊證明書或登記證編號： _____
(請按公司或團體註冊證明書或登記證上的記錄填寫及提供該文件副本(見投訴須知第2至4項)。)

郵遞地址： _____

電話號碼： _____ 電郵地址： _____
(請盡量提供) (可選擇提供)

獲授權代表：

中文姓名： _____ 先生 女士

英文姓名： Mr Ms _____

職銜： _____
(提出投訴的法人團體必須夾附蓋有機構印章及由機構董事或負責人簽署的授權書。)

請在適當的方格內加上「✓」號
#請刪去不適用者

選擇接收公署書面信息的方式：

電郵

郵寄

(請在所選擇方式旁邊的方格加上 ✓ 號；如你沒作出選擇，公署會選擇上述其中一種適合的方式與你書面通訊。)

第二部分：投訴詳情

被投訴的機構： _____

曾經向哪些機構提出這宗投訴 (若適用)： _____

投訴詳情：

(請說明事件經過，以及因有關機構行政失當而遭受的不公平待遇。如有需要，可另加頁續寫，並請夾附相關文件及與有關機構的來往信件的副本。一般而言，公署會向任何有關人士或機構提供投訴人提交的資料複本，以便處理投訴。如你不欲向有關人士或機構透露某些個人資料或投訴資料，請清楚表明你的要求 (見投訴須知第3至4項) 。)

第三部分：確認事項及聲明

投訴須知：

1. 根據《申訴專員條例》，申訴專員或其人員在履行法定職能時，任何人士若明知而作出虛假陳述，或誤導申訴專員或其人員，即屬犯罪，可處第3級罰款及監禁六個月。
2. 《申訴專員條例》訂明，假如投訴是由匿名者提出，或投訴人無從識別或下落不明，則申訴專員不得對投訴展開或繼續調查。為確定投訴人並非無從識別或下落不明，公署要求投訴人提供其姓名（按身份證明文件上的記錄）及郵遞地址，以及提交其香港身份證或護照內附有相片頁的副本（或法人團體註冊證明書或登記證副本）；投訴人若不提交副本，可親臨公署出示身份證明文件的正本。假如投訴人沒有遵循上述要求，申訴專員將無法進一步處理其投訴。
3. 投訴人同意：
 - (1) 公署人員與我聯絡，探討先以「調解方式」處理合適的個案，以求迅速有效地解決問題，達致雙贏；
 - (2) 為處理這宗投訴，公署可複製本表格及投訴人提交的任何其他資料（包括其個人資料），轉交任何有關人士或機構（請注意下面第4項）；以及
 - (3) 任何有關人士或機構可向公署提供投訴人的個人及其他相關資料，以便申訴專員處理這宗投訴。

申訴專員如認為有需要，或由於被投訴機構提出要求，投訴人或須另簽一份同意書。

4. 雖有上述第3(2)項的條款，一般而言，除因處理投訴需要，公署不會披露投訴人的身份證明文件或號碼。此外，投訴人可在填寫本表格時，清楚表明不同意公署向有關人士或機構披露其某些個人資料或投訴資料。然而，在此情況下，申訴專員可能難以全面地處理這宗投訴，甚或無法處理。
5. 提交予公署的所有個人及其他資料，只會用作與申訴專員履行法定職能直接有關的用途。根據《個人資料（私隱）條例》，投訴人有權要求查閱和改正其個人資料。有關要求可向公署總行政主任提出，同時請註明投訴個案編號（如有的話）。公署可就提供有關資料收取費用。
6. 本表格正本及投訴人提交的資料會由公署根據檔案管理政策全權處置，一般而言不會交回投訴人。投訴人不應提交任何資料的正本。
7. 申訴專員可根據《申訴專員條例》調查政府部門及指定的法定機構的行政失當行為，惟條例亦訂明對申訴專員權力的若干限制。詳情請參閱公署網頁(www.ombudsman.hk)。
8. 申訴專員如認為適當，會要求被投訴機構同步回覆投訴人及公署。在此情況下，申訴專員會審研有關機構的回覆，以及投訴人對回覆的意見和任何其他相關資料和證據，然後才對這宗投訴作出結論。
9. 公署就這宗投訴完成查訊或調查後，會書面通知投訴人所得結果，並將覆函同時抄送所有被投訴機構。
10. 公署制訂了「申訴人約章」，列明公署的承諾與投訴人的責任。
詳情請瀏覽公署網頁 (www.ombudsman.hk) 。



我/我們[#]為上述投訴人，明白上述投訴須知的內容，並同意公署人員與我/我們[#]聯絡探討先以「調解方式」處理合適的個案，並夾附以下文件：

- 我或我們的身份證明文件副本
- 法人團體授權書
- 其他投訴詳情及相關文件

簽署及(如適用)公司蓋章：_____ 日期：_____

[#]請刪去不適用者

Please fold and seal here 請沿此線摺好密封

POSTAGE
WILL BE
PAID BY
LICENSEE
郵費由
持牌人支付

GPO.WC34

NO POSTAGE
STAMP
NECESSARY IF
POSTED IN
HONG KONG
如在本港投寄
毋須貼上郵票

Please fold and seal here 請沿此線摺好密封

BUSINESS REPLY SERVICE LICENCE NO. 5029

商業回郵牌號：5029

香港
干諾道中168-200號
信德中心招商局大廈30樓
申訴專員公署

Please fold and seal here 請沿此線摺好密封

