

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所有调查
- 勇于承担责任，为市民、政府部门和机构提供便捷的服务
- 与市民、政府部门和机构沟通时尊重有礼及建立互信
- 维持正直和专业水平，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所有政府部门（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）及27个主要公营机构行政失当的申诉。该27个主要公营机构包括：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、保险业监管局、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、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。

申诉专员有权就可能引致不公的行政失当问题，主动展开调查行动。触发公署展开主动调查行动的，主要是牵涉重大的公众利益的课题，当中怀疑存在系统性的流弊，必须改善。

此外，申诉专员也有权调查部门或机构违反《公开资料守则》的申诉。

不过，《申诉专员条例》（「《条例》」）亦订明对申诉专员权力的若干限制，例如当申诉人有权利根据法律程序提出上诉或寻求补救办法，又或者申诉专员以前曾接获类似申诉，但调查后证实并无行政失当的情况，或申诉事项微不足道或琐屑无聊，或申诉属无理取闹或非真诚作出，申诉专员通常都不会对有关申诉展开调查。

提出申诉的方式：申诉人可用书面，透过邮递、传真或电邮，或网上申诉表格提出申诉。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申诉表格，供市民取用。此外，申诉人可亲身前往申诉专员公署要求协助。所有申诉内容绝对保密。

处理申诉的方式：一般而言，公署有以下处理申诉的方式：

- a. 查讯 — 《条例》订明，申诉专员如认为适当，可先进行「初步查讯」，以决定应否就申诉展开全面调查。考虑到申诉人的利益，公署以这种较快捷的初步查讯方式处理一般性质的申诉个案。公署会要求被申诉机构提供资料，以及搜集其他的证据。在完成查讯后，公署会把查讯结果告知申诉人。

- b. 调解 — 是非常有效的排解纠纷方法，促使申诉人与部门和机构携手寻求双方满意的解决方案，通过获公署授权且角色中立的调解员协助，可以快捷及平和地解决不涉及或只涉及轻微行政失当的申诉个案。
- c. 全面调查 — 申诉个案如较为复杂、涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、行政体制上的流弊或程序上的缺失，或公署认为有必要对个案作更深入和全面的调查，公署会展开全面调查。如有需要，公署在完成全面调查后，会因应调查所得向相关部门或机构提出改善建议。

调查结果：于2024/25报告年度内，公署共收到4,402宗申诉及完成处理4,664宗申诉个案。在已完成处理的申诉当中，有1,655宗是经查讯(1,060)、调解(555)或全面调查(40)的处理方式跟进并结案；其余3,009宗个案经评审后结案。公署另外亦完成了八项主动调查行动。在这些全面调查及主动调查行动中，公署提出了共254项改善建议，建议全数获相关政府部门或机构接纳。

教育及宣传：公署透过不同渠道及多元化的宣传活动，积极推广公署的工作和「正面看申诉」的理念，藉以鼓励市民以建设性态度参与公共事务和提出意见，同时亦倡导政府部门及公营机构持开明开放态度服务市民。这些项目包括：

- 发布新闻稿及举行新闻发布会，向公众讲述公署的最新工作发展及调查结果；
- 在网站及社交媒体发布公署的最新消息及工作资讯；
- 在电视台、电台及社交媒体上传播宣传信息；
- 为政府部门、相关机构、大学、学校等举办交流会及讲座；
- 每年颁发「申诉专员嘉许奖」，表扬在服务市民方面达到专业水平的公营机构及公职人员，鼓励政府部门和机构培育及推动正面的申诉文化；以及
- 推行双轨嘉许制度，表扬对改善公共行政有贡献的政府部门、公营机构和市民。

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。