

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：

- 官僚习性不会影响行政公平
- 公营机构向市民提供便捷的服务
- 防止滥用职权
- 把错误纠正
- 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
- 人权得以保障
- 公营机构不断提高服务质素和效率

权力和职权范围：申诉专员的职权范围包括调查政府所有部门／机构（香港辅助警察队、香港警务处、廉政公署及公务员叙用委员会秘书处除外）及27个主要法定组织行政失当的投诉。该27个主要法定组织包括：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、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、保险业监管局、个人资料私隐专员公署、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。

在没有接获任何投诉的情况下，申诉专员也可主动展开调查，并可随时以不披露个案所涉人士身份的方式，公布关乎公众利益的调查报告。

此外，申诉专员也有权调查政府部门／机构违反《公开资料守则》的投诉。

不过，《申诉专员条例》亦订明对申诉专员权力的若干限制，例如当投诉人另有法定途径可提出上诉或反对，又或者申诉专员以前曾接获类似投诉，但调查后证实并无行政失当的情况，或投诉事项微不足道或琐屑无聊，或投诉属无理取闹或非真诚作出，申诉专员通常都不会对有关投诉展开调查。

提出投诉的方式：投诉人可用书面，透过邮递、传真或电邮，或网上投诉表格提出投诉。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投诉表格，供市民取用。此外，投诉人可亲身前往申诉专员公署要求协助。如投诉性质简单，或投诉人在书面表达方面有困难，申诉专员公署会接受电话投诉。所有投诉内容都绝对保密。

处理投诉的方式：一般而言，公署有以下处理投诉的方式：

- a. 查讯 — 对于一般性质的投诉个案，申诉专员可采用查讯的方式较快捷地处理。如认为适当，申诉专员会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。在此情况下，她会审研有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或所搜集的证据。在完成对投诉的查讯时， she 会把查讯结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，她会展开全面调查。
- b. 调解 — 对于不涉及行政失当或情况只是轻微的个案，申诉专员可采用调解方式处理投诉，但必须先得到投诉人和被投诉机构同意。投诉人与所涉机构的代表会谈，以寻求双方都能接受的解决方案。公署会委派受过相关训练的调查员，担任中立的调解员。
- c. 全面调查 — 投诉个案若涉及原则性问题、制度上出现流弊或严重行政失当，申诉专员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，而在完成调查后，公署往往会建议所涉机构的首长采取改善措施或补救行动。

调查结果：在2021/22年度，公署处理共5 626宗投诉，并完成了5 032宗。就该年度完成的92宗全面调查个案及8项主动调查，公署分别提出了74项及65项建议（合计139项）。截至2022年6月30日为止，当中132项（占95%）已获所涉部门及机构接纳并同意落实，而其余的建议有6项（占5%）尚在考虑中，只有一项不获接纳。

教育及宣传：申诉专员公署通过多元化的宣传活动及宣传品，积极推广该署的工作，并且教育市民，让他们知道有权要求公营机构以认真负责的态度，在公共行政方面做到公平、公开和具有效率。这些项目包括：

- 派发宣传单张及海报；
- 在本港电视台、电台、本地交通工具及社交媒体上传播宣传信息；
- 制作宣传短片，介绍公署的职能、权力和职权范围；
- 举行记者招待会；
- 前往政府部门、各主要法定机构、大学、学校等访问，以及举办讲座；
- 邀请太平绅士协助推广申诉专员制度；
- 举办特别主题研讨会；
- 每年颁发「申诉专员嘉许奖」，表扬在处理投诉方面达到专业水平的公营机构及公职人员，并在公营机构内培育正面的投诉文化；以及
- 在网站发布公署的最新消息和发展。

与其他申诉专员机构的联系：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。