



## 香港申訴專員公署

### 一、機關設置時間：1989年

#### (一) 港英政府時代

香港申訴專員公署前稱行政事務申訴專員公署，緣於港英政府立法局於1989年制定「行政事務申訴專員條例」；同年3月1日「行政事務申訴專員公署」正式成立運作，並成為國際監察組織（IOI）成員；迄1994年，「行政事務申訴專員公署」改名為「申訴專員公署」；1996年12月復將「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱定為「The Ombudsman」及「Office of the Ombudsman」。

#### (二) 特區政府時代

香港特區政府於2001年修訂「申訴專員條例」，確立申訴專員公署為直接向香港特區政府行政長官負責的法定機構，獨立於政府之外，專責監督政府運作，負責處理及解決因政府部門及公營機關行政失當而引起的不滿和問題。

名稱：香港申訴專員公署（Office of the Ombudsman, Hong Kong）

二、申訴專員（Ombudsman）：劉燕腳（Connie Lau）係於2014年4月1日上任，為第5任申訴專員。申訴專員由香港特區政府行政長官委任。

任期：一任5年，並得獲委連任。



## 國際監察制度綜覽

### 三、機關編制：

申訴專員公署員額共計123人（截至2016年3月31日），置首長級人員4人、調查人員65人、行政支援人員51人及臨時人員3人，下轄評審組、編譯組、調查科、行政及發展科等業務單位。

### 四、政府體制：一國兩制

### 五、主要職掌及功能：

#### （一）對於市民有關行政失當的申訴進行調查

1. 申訴專員公署是獨立的法定機關，申訴專員直接向行政長官負責。依據「申訴專員條例」，申訴專員有權調查該條例附表1第I部所列政府部門及23個公營機構涉嫌行政失當之申訴，幾乎所有政府部門均屬申訴專員的職權監督範圍，僅公務員敘用委員會秘書處、香港輔助警察隊、香港警務處及廉政公署，因本身設有獨立救濟機制，不屬於申訴專員的管轄範圍。
2. 申訴專員公署的職能包括洗雪個別人士因公營部門行政失當而蒙受的冤屈、淡化官僚制度、減少市民與公營機構之間的隔閡、擔當監察政府的角色、防止濫用職權、糾正個別錯誤事件、指出公職人員受到的不公平指責、提高公營機構的工作效率和服務質素以及保障人權等。

#### （二）主動調查行政失當

申訴專員認為相關的行政失當，可能致市民遭受不公平待遇時，亦可主動展開直接調查，並透過記者會公布涉及公眾利益的調查報告。



## 國際監察制度綜覽

### (三) 調查政府部門違反「公開資料守則」案件

「申訴專員條例」也賦予申訴專員權力，可以對有關政府部門（包括香港警務處及廉政公署）違反「公開資料守則」（相當於我國「政府資訊公開法」）的申訴展開調查。申訴專員以獨立人士的身分，負責覆檢涉嫌違反「公開資料守則」的個案。

### (四) 依調查結果提出建議

1. 申訴專員得依法定職權，透過傳召訊問相關人員、進入機關處所、要求提出相關資料或物件等方式，進行初步查訊、調解或全面調查，在調查後認為確已涉及行政方面的缺失，可提出建議以糾正錯誤，例如要求有關部門或機關檢討其所作的決定、更改某項程序或建議其他補救措施。
2. 申訴專員的建議對於行政部門並不具有約束力，惟申訴專員得於受調查機關拒絕採納有關建議或未能依建議採取相關改善措施時，向行政長官報告。另依據「申訴專員條例」規定，申訴專員向行政長官呈文報告後，相關部門原則上應於1個月內，或行政長官所訂的較長期間內，將該報告本文提交立法會省覽。

### 六、陳情方式：

香港市民可親赴申訴專員公署，或以郵寄信函（該署提供市民免付郵資申訴表格）、傳真信函、電子郵件等方式申訴，如市民申訴問題較為簡單，且所涉機關不超過2個，民眾亦可以電話申訴。



## 國際監察制度綜覽

### 七、工作成效：

2015/16年（2015年4月1日至2016年3月31日），申訴專員公署計處理6,112件申訴案，在已處理的5,242件個案中，已結案者達3,100件（占59.1%），較2014/15年度的3,025件增加近2.5%。另226件申訴案為「全面調查」，其中有81件（占35.8%）的結論是「成立」、「部分成立」或「申訴不成立，但機構另有失當之處」。

另於2015/16年，申訴專員公署完成8項自動調查，截至2015/16年底，有13項自動調查仍在進行。另在本年度內，將過往大多以「自動調查審研」方式終結的「初步查訊」，改為以自動調查方式去跟進那些內容較豐富的查訊，並在完成調查後，公布調查報告。

### 八、其他：

為國際監察組織（IOI）澳紐及太平洋地區與亞洲監察使協會（AOA）會員。