



申訴專員公署 Office of The Ombudsman

高級調查主任鄭浩平先生
高級調查主任崔毅賢先生



簡介短片



內容

- 第一部：職能與權責
- 第二部：查訊及調查
- 第三部：本署概況
- 第四部：統計數字
- 第五部：調解
- 第六部：個案研究
- 第七部：投訴人的處理
- 第八部：問答環節

申訴專員公署

3

第一部

職能與權責

申訴專員公署

理想與使命

理想：

確保香港的公共行政公平和有效率，
兼且問責開明，服務優良。



使命：

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因
公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及
提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

5

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能



6

職能

申訴專員公署

- 調查政府部門（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除外）及26個公營機構行政失當的投訴
- 調查所有政府部門涉嫌違反《公開資料守則》的投訴
- 就涉及公眾利益及廣受市民關注的事項，展開主動調查



7

申訴專員職權範圍所涵蓋的公營機構

申訴專員公署

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. 九廣鐵路公司 | 15. 保險業監管局 |
| 2. 市區重建局 | 16. 個人資料私隱專員公署 |
| 3. 平等機會委員會 | 17. 消費者委員會 |
| 4. 民眾安全服務隊 | 18. 財務匯報局 |
| 5. 立法會秘書處 | 19. 強制性公積金計劃管理局 |
| 6. 地產代理監管局 | 20. 僱員再培訓局 |
| 7. 西九文化區管理局 | 21. 機場管理局 |
| 8. 物業管理業監管局 | 22. 職業訓練局 |
| 9. 香港考試及評核局 | 23. 醫院管理局 |
| 10. 香港房屋協會 | 24. 醫療輔助隊 |
| 11. 香港房屋委員會 | 25. 證券及期貨事務監察委員 |
| 12. 香港金融管理局 | 26. 競爭事務委員會 |
| 13. 香港藝術發展局 | |
| 14. 香港體育學院有限公司 | |

8

行政失當

- 一般是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，包括：
 - 不合理的行為，包括拖延、無禮、不為受行動影響的人着想
 - 濫用權力，包括作出下述行動：
 - 不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗；或
 - 基於法律上或事實上的錯誤而作出的行動
 - 不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序



9

不受調查的行動

- 保安、防衛或國際關係
- 法律程序或檢控任何人的決定
- 合約或商業交易
- 人事方面的事宜
- 行政長官親自作出的行動
- 有關施加或更改土地權益條款的決定
- 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動



10

調查投訴的限制

- ❑ 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
- ❑ 投訴由匿名者提出
- ❑ 投訴人無從識別或下落不明
- ❑ 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
- ❑ 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
- ❑ 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法



11

調查的權力

- ❑ 即使沒有接到投訴，也可主動展開調查
- ❑ 向任何人索取資料、文件或物件，以及進行查訊
- ❑ 傳召任何人提供資料
- ❑ 要求證人宣誓並進行訊問
- ❑ 公布申訴專員認為是關乎公眾利益的調查報告

12

保密規定

申訴專員公署

- 《申訴專員條例》（第397章）第15 (1)條
- 本署所有人員均須將符合以下說明的一切事項保密：
 - (a) 由任何調查或申訴所引起的
 - (b) 在行使其職能時所實際知悉的
- 任何人不遵守這項規定：
 - (a) 即屬犯罪，以及
 - (b) 可被處罰款 50,000元及監禁兩年

13

第二部

查訊及調查

申訴專員公署

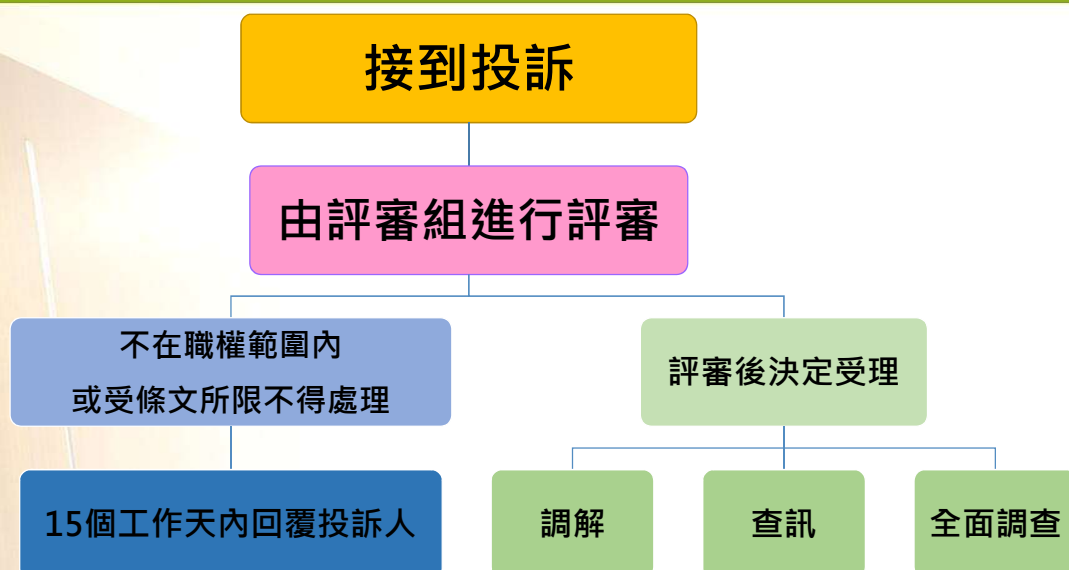
向本署提出投訴的方式

- 親臨本署
- 書面
 - 投訴表格
 - 信件 (郵寄)
 - 傳真
 - 電子郵件 (自2000年開始)
- 電話 (自2001年開始)



15

處理投訴流程圖



處理投訴的方式

查訊

- 一般性質的投訴個案
- 如認為適當，申訴專員會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人
- 申訴專員會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或所蒐集的證據
- 申訴專員會把查訊結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施
- 如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，申訴專員會展開全面調查



17

處理投訴的方式

調解

- 不涉及行政失當或情況只是輕微的個案
- 申訴專員必須先得到投訴人和被投訴機構同意
- 投訴人與所涉機構的代表會面，以尋求雙方都能接受的解決方案
- 本署會委派受過相關訓練的調查員，擔任中立的調解員
- 假如調解須終止或調解不成功，個案會重新以查訊或全面調查方式處理。申訴專員會委派另一位調查員負責個案



18

處理投訴的方式

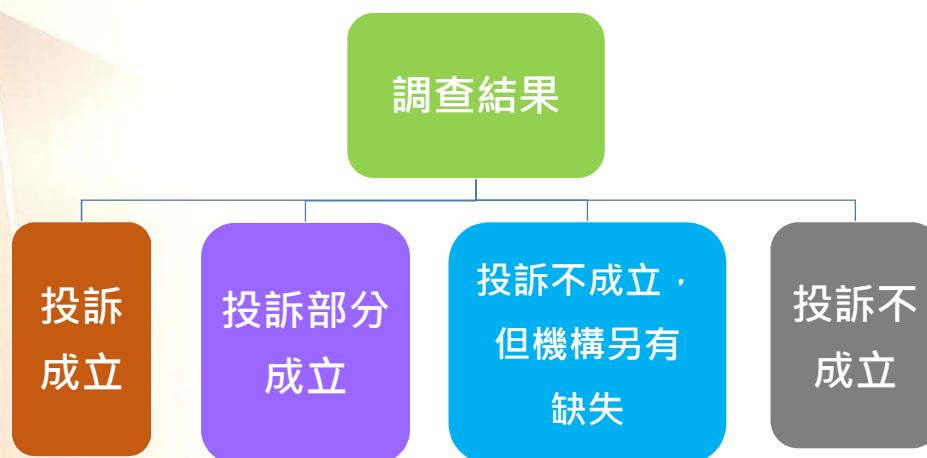
全面調查

- 性質較為複雜，涉及原則性問題、制度上出現流弊或嚴重行政失當的投訴個案
- 申訴專員先知會被投訴機構的首長，然後展開全面調查
- 本署在完成這種深入的查訊後，往往會建議所涉機構採取改善措施或補救行動



19

調查結果分類



20

主動調查

- 一般而言，調查的事項包括：
 - 關乎重大公眾利益或廣受市民關注
 - 涉及宏觀的層面
 - 社會上某階層的市民可能因為政府部門 / 公營機構行政失當而遭受不公平的對待
 - 不適合在法庭或審裁處解決；以及
 - 並非另一個機構正在調查的事項



21

主動調查

- 目的：
 - 徹底跟進由於調查個別投訴所揭露的行政體制上的問題
 - 及早研究及消除會引起投訴的問題；以及
 - 解決那些相信或懷疑是引致投訴的根源性問題

22

調查後的跟進行動

□ 建議及報告：

- 申訴專員除了在調查報告提出意見和理據外，還可以向被投訴機構的首長提出補救措施或改善建議
- 所提出的建議並沒有法律約束力
- 申訴專員若認為有關機構沒有充分落實建議，可向行政長官呈交報告
- 申訴專員若發現嚴重失當或處事不公的情況，可進一步向行政長官報告，政府須於一個月內把報告提交立法會省覽



申訴專員公署

23

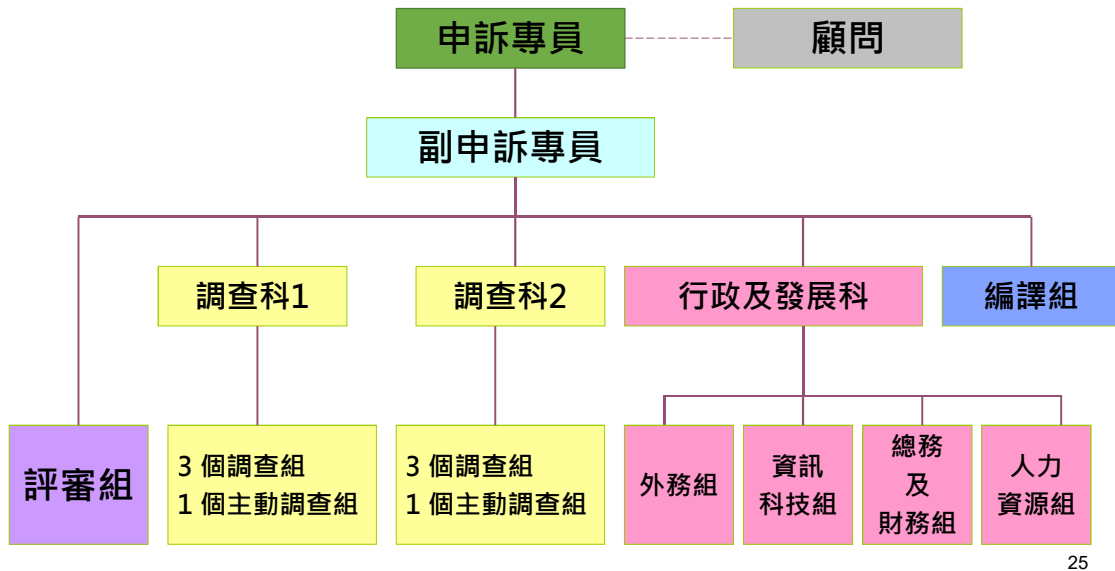
第三部

本署概況

申訴專員公署

24

組織圖



人手編制



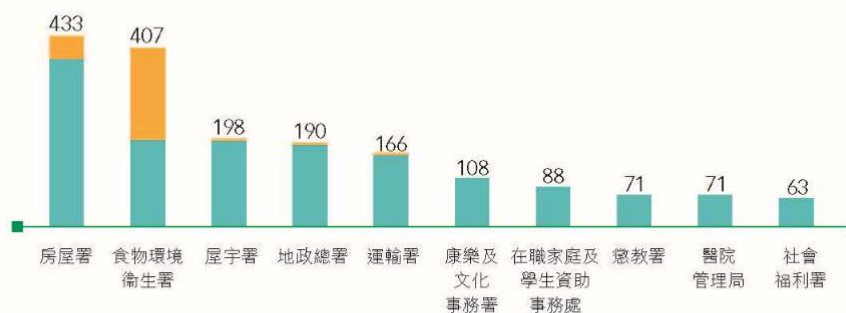
第四部

申訴專員公署

統計數字

已跟進並終結的投訴個案： 最多人投訴的十個機構(2019/2020)

投訴個案數目



註 1. 「已跟進並終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。

註 2. 被投訴最多的十個機構佔本署已跟進並終結的 2,807 宗投訴個案的 64.0%。

註 3. 表示同類主題投訴。

接到的查詢/投訴數目(2019/2020)



29

向本署提出投訴的方式(2019/2020)

18,145 宗
電郵

903 宗
郵寄

316 宗
親臨本署

229 宗
傳真

174 宗
電話

30

已處理的投訴個案的性質(2019/2020)



31

第五部

調解

申訴專員公署

32

本署在調解方面的表現(2019/2020)

申訴專員公署

最多成功調解個案的五個機構 (2019/20 年度)



33

調解分享

申訴專員公署

授權

- 《申訴專員條例》第11B條
- 由申訴專員按第6(1)條委任調解員

34

調解分享

申訴專員公署

適合調解條件

申訴事項不涉及／僅涉及輕微行政失當

自願參與

過程保密

35


調解分享

申訴專員公署

與雙方作初步
溝通的重要性

36


調解分享



投訴人代表 授權的重要性

37

調解分享



專業調解技巧 的重要性

38

調解分享

申訴專員公署

保障

- 參與者可隨時退出
- 調解員可終止調解
- 若調解不成功：
 - ◆ 調解員不會再擔任個案的調查員
 - ◆ 調解過程中的言詞 / 文件不可成為調查的證據
 - ◆ 調解過程中的言詞 / 文件不可成為法庭、研訊 / 其他法例程序的證據
- 調解員須遵守保密條款

39

調解分享

申訴專員公署

好處

- 省時，富彈性
- 由中立第三者主持，保持和諧
- 非判斷性，無對錯之分
- 促進性談判
- 注重雙方需求和利益
- 觀點及溝通，非證據
- 現在及未來，非過去
- 由爭議雙方做出決定
- 不論斷「對錯」，協議達「雙贏」

40

調解分享

申訴專員公署

- 促進式調解 (Facilitative mediation)
- 著重利益，解決問題
- 調解員具備調解專才，毋須在爭議範疇有實質經驗
- 促進爭議雙方尋找共通點及雙方認同的解決方案
- 將立場式談判轉移為基於利益的談判
- 將人與問題分隔

41

調解分享

申訴專員公署

- 調解員的角色
- 獨立公正的第三者
- 沒有個人觀點、意見、決定
- 關心、尊重及同情
- 良好的溝通及聆聽技巧與人際關係

42

調解分享

申訴專員公署

何時應終止調解會議

- ☐ 雙方不斷違反規則
- ☐ 別有用心
- ☐ 雙方對調解員/程序失去信心
- ☐ 受到暴力/生命威脅
- ☐ 不合法的協議
- ☐ 極度權力不平衡
- ☐ 關係破裂/無意談判
- ☐ 不可能解決的問題

43

調解分享

申訴專員公署

調解流程

- ◇ 調解員開場白
- ◇ 雙方陳述
- ◇ 調解員總結
- ◇ 議程確立
- ◇ 首次共同會議
- ◇ 首次個別會議
- ◇ 達成協議

44

調解分享

申訴專員公署

- 代表須充分掌握個案內容及相關政策 / 程序
- 代表可即場為協議作出最終決定
- 持坦誠開放態度

45

調解分享

申訴專員公署

調解目標

- 找出共同基礎
- 找出雙方需要
- 確定議題
- 找出可行方案
- 達成和解協議

46

調解分享

調解員須注意事項

- 使用簡單易明語言、切忌中英夾雜及專業用語
- 說話保持中立、公正
- 顯示同理心和關心以獲取信任及信賴
- 盡快澄清
- 一方講話，要留意另一方，行為可能顯露分歧
- 不要多言
- 注意自己的行為對調解過程及雙方的影響

47

調解分享

對參與機構的好處

- 解決糾紛：事態由「負」變「正」
- 促進溝通：重開話匣子，建立互信
- 改善服務：共同參與，改善服務
- 顧存體面：不論對錯，共商和解
- 善用資源：調解耗用相對少的公共資源

48

第六部

個案研究

申訴專員公署

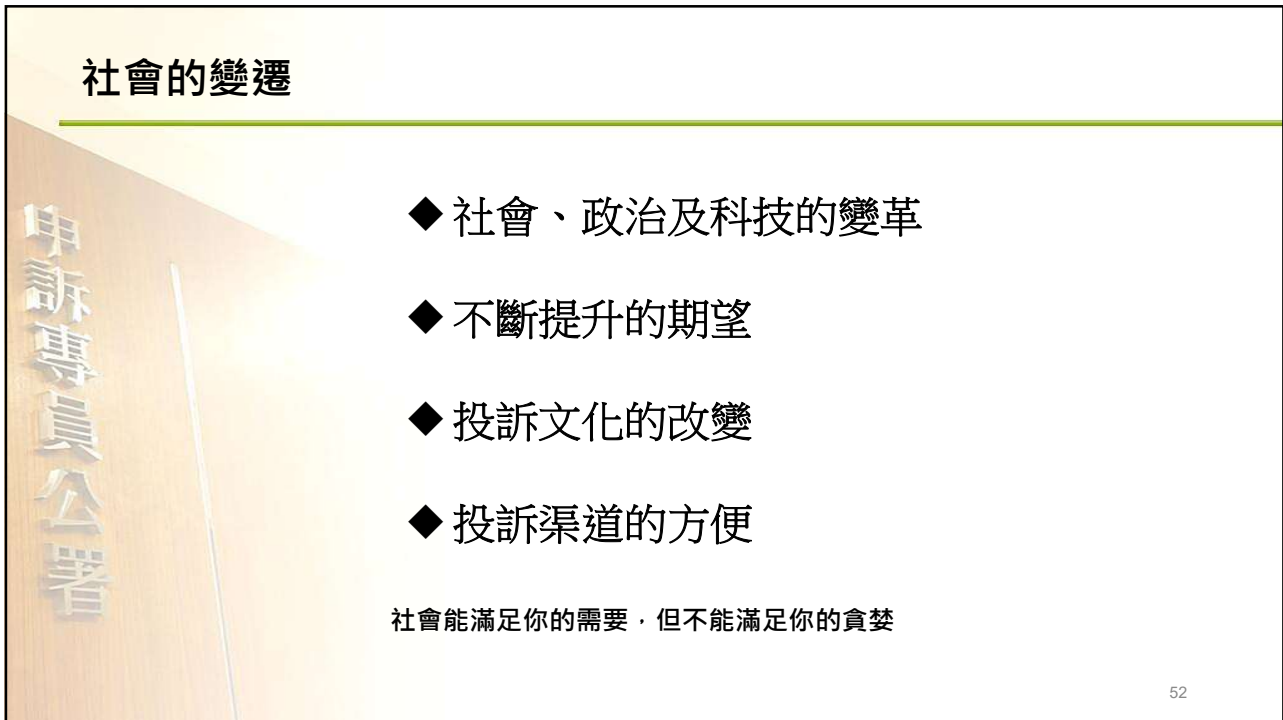
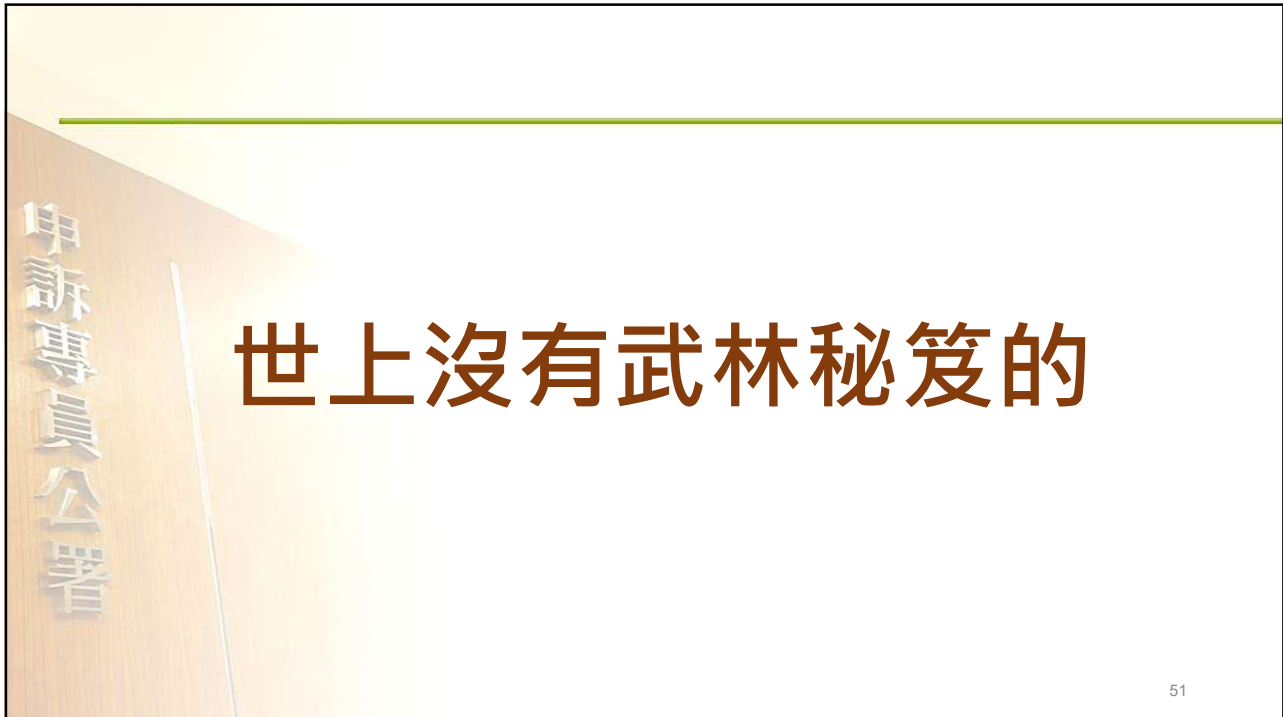
49

第七部

投訴人的處理

申訴專員公署

50



接收個案初階

- 細心研究 Careful Study ;
- 小心考證 Examination ;
- 系統性搜證 Systemic Search ;
- 正式調查 Formal Inquiry 。

53

分清性質：

- 法例有關的事項
- 行政有關的事項
- 刑事上有關的事項
- 專業上有關的事項（學術、醫療、科研、工程等）

54

投訴資料的可靠性

申訴專員公署

證據及資料的來源：

- 一手(primary)／二手(secondary)
隔壁老王還是三姑六婆／道聽途說
- 人(people)／物(physical)
- 公開途徑所得(Overt)/翻查所得(Paper Examination)
- 隱蔽行動所得 (Covert)包括錄影、錄音、跟蹤


55

投訴資料分析：

申訴專員公署

- 考慮，包括證人（投訴人）的動機及可信性
- 資料來源的動機及可信性
- 資料來源的性質及嚴重程度
- 整理核對 / 評估
- 入檔 / 保存
- 應用

56



- ✓ 調查員應具備的特質：
- ✓ 保持思想開放 (不是指人)及有尋根問底的精神 (表面的故事 = 事實)
- ✓ 具備透視能力，看穿表層、挖掘深層真相
- ✓ “能穿戴不同帽子和鞋子” 知己知彼 百戰百勝

57

第八部

問答環節 Question & Answer

申訴專員公署



謝謝

Thank you

