

申訴專員公署

Office of The Ombudsman
中國香港 Hong Kong, China



申訴專員年報撮要

2024/25



香港有明鏡

中國香港申訴專員公署

2024/25年報摘要

申訴及查詢

在2024/25年度，公署共收到4,402宗申訴，與上年度相若。連同由上年度轉入的582宗申訴個案，我們在本年度須處理共4,984宗申訴，並完成了當中的4,664宗，佔整年須處理個案總數的93.6%，320宗將會在下年度處理。在已完成處理的申訴當中，有1,655宗是已跟進並結案，在公署積極推動下，當中以調解方式處理的個案數目較上年度大幅增加，佔已跟進個案的33.5%；其餘3,009宗個案經評審後結案。



已跟進並結案的個案的處理方式如下：



1,060
(64.1%)
查訊



40
(2.4%)
全面調查



555
(33.5%)
調解



1,655
(100%)
已跟進並結案的
申訴個案總計

調查及查訊結果

年度內，申訴專員以全面調查方式結案的申訴個案共有40宗。經全面調查結案的申訴個案中，佔57.5%的結論是「成立」、「部分成立」或「申訴不成立，但機構另有缺失」。在1,060宗以查訊方式結案的個案中，我們在159宗（佔15%）中發現事涉機構有不足之處。



經全面調查結案的申訴個案結果

42.5% ■ 不成立

30.0% ■ 部分成立

15.0% ■ 成立

12.5% ■ 申訴不成立，但機構另有缺失

調解

公署本年度的調解工作取得史無前例的成績，成功調解了555宗申訴，接近上年度的三倍，佔已跟進個案的33.5%，刷新了記錄。調解有助迅速並圓滿地解決申訴人的困擾和申訴。在2024/25年度，以調解方式結案的申訴個案平均僅需時10.87天。

主動調查行動

公署在年度內完成了八項主動調查行動：

DI/464 政府對建造業職業安全及健康的監管

DI/468 當局打擊濫用公屋資源的工作

DI/473 當局收回、翻新及重新編配公屋單位的安排

DI/478 房屋署對公共屋邨的管理：違例泊車

DI/469 運輸署有關駕駛考試的安排

DI/472 政府提供辦理先人過世手續相關的公共服務

DI/470 規劃署和地政總署對土地違例發展的執管

DI/475 康樂及文化事務署處理單車租賃服務營辦商的單車阻塞通道問題

建議及觀點

公署在年度內提出的觀點及建議的數目如下：



提出的觀點總計
106



提出的建議總計
254



已獲接納予以
落實的建議
100%

重新評審個案及覆檢個案

在年度內，公署重新評審了197宗個案，其後就當中85宗個案重新展開查訊。此外，我們覆檢了53宗個案，並維持所有個案原來的決定。

履行服務承諾

在本年度，公署在處理查詢、申訴、重新評審和覆檢均已全部超標完成。

申訴	服務標準	承諾指標	達標率
認收申訴個案	5個工作天內	99%	100% (超標)
超出公署職權範圍，經初步評審後結案的申訴個案	10個工作天內 15個工作天內	90% 99%	99.9% (超標) 100% (超標)
完成申訴個案	3個月內 6個月內	80% 99%	91.1% (超標) 100% (超標)

查詢	服務標準	承諾指標	達標率
答覆書面查詢	5個工作天內	95%	100% (超標)
	10個工作天內	99%	100% (超標)

重新評審和覆檢申訴	服務標準	承諾指標	達標率
完成重新評審個案	1個月內	95%	99.5% (超標)
	2個月內	99%	100% (超標)
完成覆檢申訴個案	3個月內	70%	86.8% (超標)
	6個月內	90%	100% (超標)

中國香港申訴專員公署 2024/25年報摘要

推動正面申訴文化及傳遞公署資訊

我們利用不同渠道與各持份者聯繫和溝通，舉辦了六次新聞發布會，並以兩次新聞稿形式，公布了年內完成的共八項主動調查行動的結果，包括公署對有關政府部門或公營機構提出的改善建議。此外，我們亦宣布展開五項主動調查行動，邀請各界持份者及公眾提供意見。我們推出了全新的「好人好事」系列，用成功調解的個案及跨部門協作案例作為題材，撰寫與市民生活息息相關的真實故事，更有效地展現公署的工作成果。

年內，我們為多個政府部門、公營機構及內地的相關團體舉辦了13次交流會及講座，講解公署的職能及工作概況，分享處理申訴的實務經驗，並倡導他們保持正向積極態度服務市民。為與年輕一代建立溝通橋樑，讓他們更深入認識公署的使命和工作，我們在本年度於七所本地中學舉辦學校講座及六間本地大學為學生和教職員舉辦座談會。

第27屆申訴專員嘉許獎頒獎典禮於2024年10月31日舉行。年度公營機構獎的得主分別是消防處（大獎）、社會福利署、水務署。其他得獎部門及機構包括房屋署（調解獎）、入境事務處（客戶服務獎），以及醫院管理局（科技應用及創意獎）。我們亦向79名公職人員頒發個人獎，表揚他們在服務市民方面的傑出表現和專業態度。

我們繼續向海內外傳遞公署信息，加強與內地及國際組織的聯繫，透過實地考察和訪問，以及參與各類國際申訴機構的會議和活動，進一步構建國際層面合作網絡，促進經驗交流和知識共享，亦藉以說好香港故事，達至「背靠祖國，聯通世界」的目標。

國際申訴專員高峰論壇暨申訴專員公署35周年

為慶祝公署成立35周年，我們於2024年12月3日在香港故宮文化博物館首次舉辦「國際申訴專員高峰論壇2024」，行政長官李家超、政務司司長陳國基、國家信訪局副局長李自軍，及中央紀律檢查委員會及國家監察委員會國際合作局局長蔡為蒞臨發表講話，中央人民政府駐香港特別行政區聯絡辦公室副主任劉光源、中華人民共和國外交部駐香港特別行政區特派員公署副特派員方建明亦有出席主禮。

高峰論壇共有約140位來自六大洲約40個國家及地區的內地及海外參加者，包括眾多國際申訴專員、申訴機構及國際組織代表，啟發深度討論、知識及經驗共享，進一步增進國際間的互動和合作。

公署並且與來自五大洲八個國家及地區的代表，包括北美洲的加拿大安大略省和美國夏威夷州；南美洲的庫拉索；歐洲的斯洛伐克；亞洲的印尼、韓國和澳門；以及非洲的贊比亞，簽署及在行政長官的見證下交換雙邊合作諒解備忘錄，積極促進知識和資訊交流及建立長遠合作伙伴關係，同時亦彰顯香港作為「超級聯繫人」和「超級增值人」的重要地位。

個案數字

	報告年度 ¹				
	24/25	23/24	22/23	21/22	20/21
查詢	8,211	8,599	9,279	8,851	7,505
申訴					
(a) 須處理的申訴個案	4,984	4,979	5,951	5,626	30,713
– 接到的申訴	4,402[53]	4,351[146]	5,357[233]	4,934[140]	29,814[25,155]
– 由上年度轉入	582	628	594	692	899
(b) 已完成的申訴個案	4,664[52]	4,397[151]	5,323[254]	5,032[135]	30,021[25,155]
已跟進並結案	1,655[4]	2,053[8]	2,558[138]	2,739[102]	2,826[249]
– 經查訊後結案 ²	1,060[4]	1,771	2,112[119]	2,432[102]	2,480[246]
– 經全面調查後結案 ³	40	95[7]	141[16]	92	167[3]
– 經調解後結案 ⁴	555	187[1]	305[3]	215	179
經評審並結案	3,009[48]	2,344[143]	2,765[116]	2,293[33]	27,195[24,906]
– 缺乏充分理據跟進 ⁵	1,805[32]	1,470[110]	1,787[85]	1,171[6]	1,295[203]
– 受條例所限不得調查 ⁶	1,204[16]	874[33]	978[31]	1,122[27]	25,900[24,703]
(c) 已完成的申訴個案	93.6%	88.3%	89.5%	89.4%	97.7%
百分比 = (b)/(a)					
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	320	582	628	594	692
已完成的主動調查行動數目	8	10	9	8	9

註釋：

1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
2. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。
3. 根據《申訴專員條例》第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
4. 根據《申訴專員條例》第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
5. 根據《申訴專員條例》第10(2)條而不予跟進並已結案的個案。
6. 根據《申訴專員條例》第8條超出公署職權範圍，或受第10(1)條所限不得調查。

[] 表示屬於同類主題申訴從屬個案的數目。



本年報摘要採用環保紙張印製