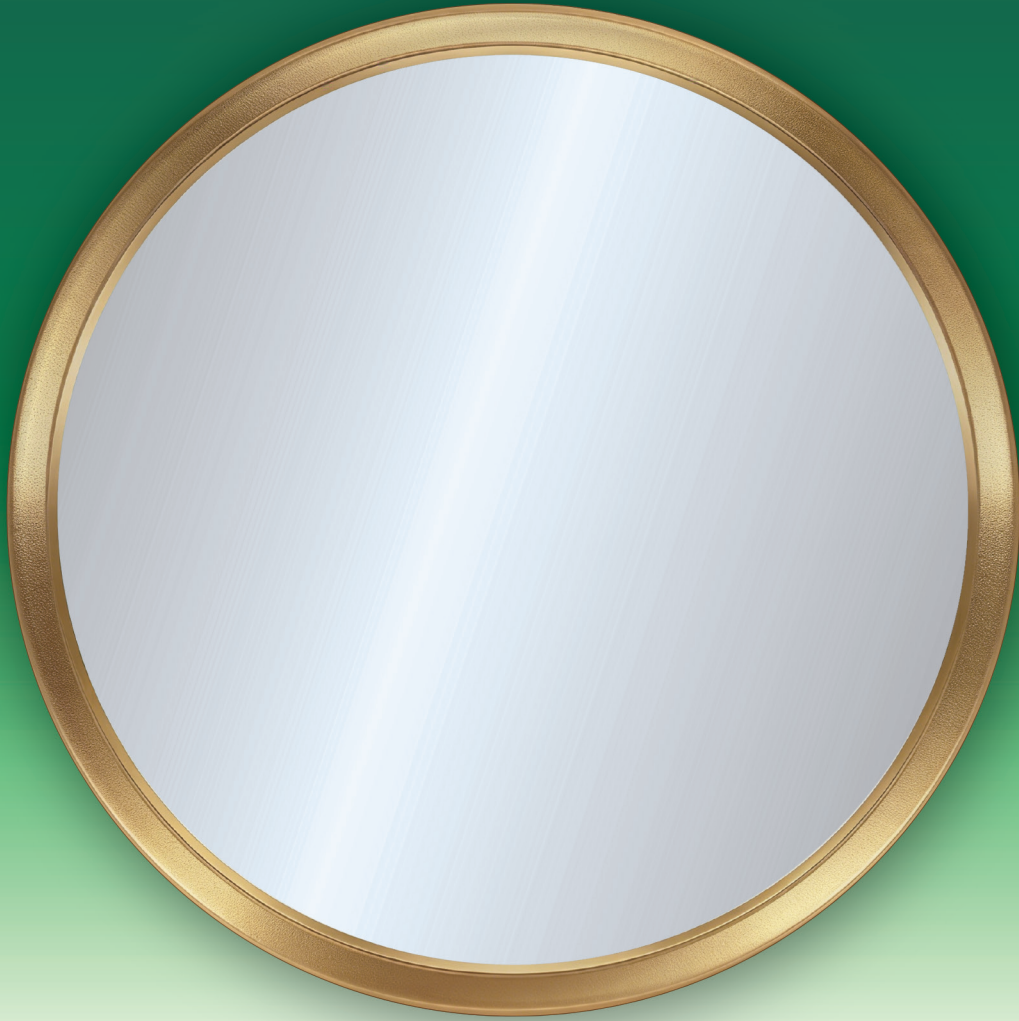




申诉专员公署
OFFICE OF THE OMBUDSMAN
中国香港 HONG KONG, CHINA

2025/26
申诉专员年报撮要



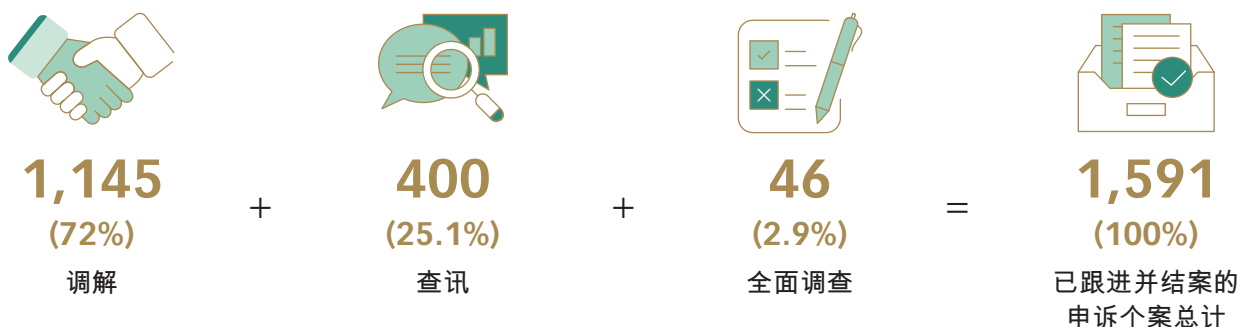
中国香港申诉专员公署 2025/26年报撮要

申诉处理及查询

在2025/26年度，公署共收到5,167宗申诉，较上年度约增加17.4%。连同由上年度转入的320宗申诉个案，我们在本年度需处理共5,487宗申诉，并完成了当中的5,012宗，占整年须处理申诉个案总数的91.3%，475宗将会在下年度处理。在已完成处理的申诉当中，有1,591宗是已跟进并结案，其余3,421宗个案经评审后结案。



已跟进并结案的个案的处理方式如下：



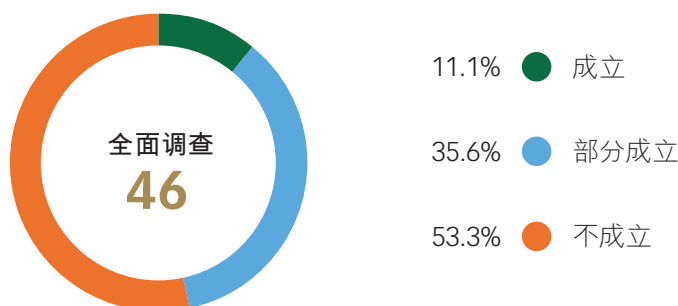
调解

经申诉专员着力推动调解，公署本年度的调解成绩斐然，成功调解了1,145宗申诉，比上年度的555宗多逾一倍，占已跟进个案的72%，大大超越了历年记录。调解有助迅速并圆满地解决申诉人的困扰和申诉。在2025/26年度，以调解方式结案的申诉个案平均仅需时7.94天。

全面调查及查讯结果

年度内，公署以全面调查方式终结的申诉个案共有46宗，当中占46.7%的结论是「成立」或「部分成立」。在400宗以查讯方式结案的个案中，我们在44宗（占11%）中发现事涉机构有不足之处。

经全面调查终结的申诉个案结果



主动调查行动

公署在年度内完成了十项主动调查行动：

DI/474 支援长者及残疾人士照顾者的暂托服务

DI/485 卫生署辖下香港医务委员会秘书处就投诉处理所提供的支援及成效、卫生署的相关监管

DI/479 当局就打击残虐动物的工作

DI/477 政府的防治山泥倾泻工作及对政府斜坡的管理

DI/480 政府对斜坡维修责任的鉴辨及对私人斜坡的风险管理

DI/483 当局就郊区设施的管理

DI/488 运输署牌照事务处的柜位服务安排

DI/481 房屋署对公共屋邨的管理：冷气机滴水

DI/487 打击非法占用政府土地

DI/476 非法弃置建筑废物问题及「好好斗」回收服务

建议及观点

公署在2025/26年度内提出的观点及建议的数目如下：



提出的观点总计

912



提出的建议总计

573



已获接纳予以
落实的建议

100%

重新评审个案及覆检个案

在年度内，公署重新评审了211宗个案，其后就当中46宗个案重新展开查讯。此外，我们覆检了20宗个案，并维持所有个案原来的决定。

履行服务承诺

在本年度，公署在处理查询、申诉、重新评审和覆检均已全部超标完成。

申诉	服务标准	承诺指标	达标率
认收申诉个案	5个工作日内	99%	100% (超标)
超出公署职权范围，经初步评审后结案的申诉个案	10个工作日内	90%	100% (超标)
	15个工作日内	99%	100% (超标)
完成申诉个案	3个月内	80%	98.8% (超标)
	6个月内	99%	100% (超标)

查询	服务标准	承诺指标	达标率
答复书面查询	5个工作日内	95%	100% (超标)
	10个工作日内	99%	100% (超标)

重新评审和覆检申诉	服务标准	承诺指标	达标率
完成重新评审个案	1个月内	95%	100% (超标)
	2个月内	99%	100% (超标)
完成覆检申诉个案	3个月内	70%	100% (超标)
	6个月内	90%	100% (超标)

中国香港申诉专员公署 2025/26年报撮要

推广正面申诉文化 促进青年人正向参与公共事务

我们致力以多元渠道向社会各界传递公署的工作成果及最新资讯，并广泛宣扬正面申诉文化，加深公众对公署监察角色的理解。凝聚年轻一代，推动青年积极参与公共事务，是公署教育宣传的重要一环。年内，我们举办了17场大学、大专院校和中学讲座，并参与七场职业展览，接触逾66,000人次，向年轻社群推广正向思维。

第28届申诉专员嘉许奖颁奖典礼于2025年11月18日举行。年度公营机构奖得主分别是房屋署(金奖)、食物环境卫生署(银奖)及惩教署(铜奖)。其他获奖部门包括运输署(调解奖)、渠务署(科技应用及创意奖)，以及数字政策办公室(1823联络中心)(客户服务奖)。本年度公署更新增设队伍奖，一共嘉许了十组团队，其中包括三组跨部门协作队伍，并且向80位表现杰出的公职人员颁发个人奖。

香港国际申诉专员学院 预防行政失当

公署灵活运用内部资源，无需政府额外拨款或人手，成立香港国际申诉专员学院，推广正面申诉文化及深化防范行政失当理念。学院于2025年8月25日举行揭幕礼。年内，学院获邀到访七个政府部门及公营机构举办座谈会，亦为多个内地相关机关及学术团体举办共六次交流会。

与内地及国际机构联系 说好香港故事

公署在国际交流协作上的贡献，获得国际同侪的肯定。申诉专员获任为国际监察专员协会澳大利西亚暨太平洋区理事，同时成为协会理事会的成员之一，并兼任协会的章程常务委员会主席和联合国及国际合作工作小组成员。专员积极拓展及深化国际合作，于国际舞台上说好香港故事，包括于2025年5月于摩洛哥出席国际监察专员协会周年理事会会议，以及于9月以亚洲监察专员协会秘书长身份，率领公署代表团出席由国家监察委员会在南京主办的亚洲监察专员协会年度常务理事会会议及会员大会。其间，与泰国总监察专员签署双边合作谅解备忘录。

配合政府工作 更好融入及服务国家发展大局

今年是国家「十五五」规划开局之年。公署作为监察香港公共行政的独立法定机构，不仅秉持专业精神履行职责，更会积极配合国家「十五五」规划的大方向及特区政府的对接举措，推动良政善治，为市民谋幸福。展望未来，在国家「十五五」规划的强力支持下，公署全体人员全力支持特区政府持续提升国际竞争力，强化内联外通的桥梁作用，开创香港高质量发展新局面，更好融入和服务国家发展大局，为国家强国建设、民族复兴伟业贡献力量。

个案数字

	报告年度 ¹				
	25/26	24/25	23/24	22/23	21/22
查询	8,134	8,211	8,599	9,279	8,851
申诉					
(a) 须处理的申诉个案	5,487	4,984	4,979	5,951	5,626
— 接到的申诉	5,167[28]	4,402[53]	4,351[146]	5,357[233]	4,934[140]
— 由上年度转入	320	582	628	594	692
(b) 已完成的申诉个案	5,012[22]	4,664[52]	4,397[151]	5,323[254]	5,032[135]
已跟进并结案	1,591	1,655[4]	2,053[8]	2,558[138]	2,739[102]
— 经查讯后结案 ²	400	1,060[4]	1,771	2,112[119]	2,432[102]
— 经全面调查后结案 ³	46	40	95[7]	141[16]	92
— 经调解后结案 ⁴	1,145	555	187[1]	305[3]	215
经评审并结案	3,421[22]	3,009[48]	2,344[143]	2,765[116]	2,293[33]
— 缺乏充分理据跟进 ⁵	2,247[12]	1,805[32]	1,470[110]	1,787[85]	1,171[6]
— 受条例所限不得调查 ⁶	1,174[10]	1,204[16]	874[33]	978[31]	1,122[27]
(c) 已完成的申诉个案 百分比 = (b)/(a)	91.3%	93.6%	88.3%	89.5%	89.4%
(d) 转拨下年度 = (a) - (b)	475	320	582	628	594
已完成的主动调查行动数目	10	8	10	9	8

注释：

- 自每年4月1日至翌年3月31日。
 - 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。
 - 根据《申诉专员条例》第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。
 - 根据《申诉专员条例》第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。
 - 根据《申诉专员条例》第10(2)条而不予跟进并已结案的个案。
 - 根据《申诉专员条例》第8条超出公署职权范围，或受第10(1)条所限不得调查。
- [] 表示属于同类主题申诉从属个案的数目。



本年报撮要采用环保纸张印制