



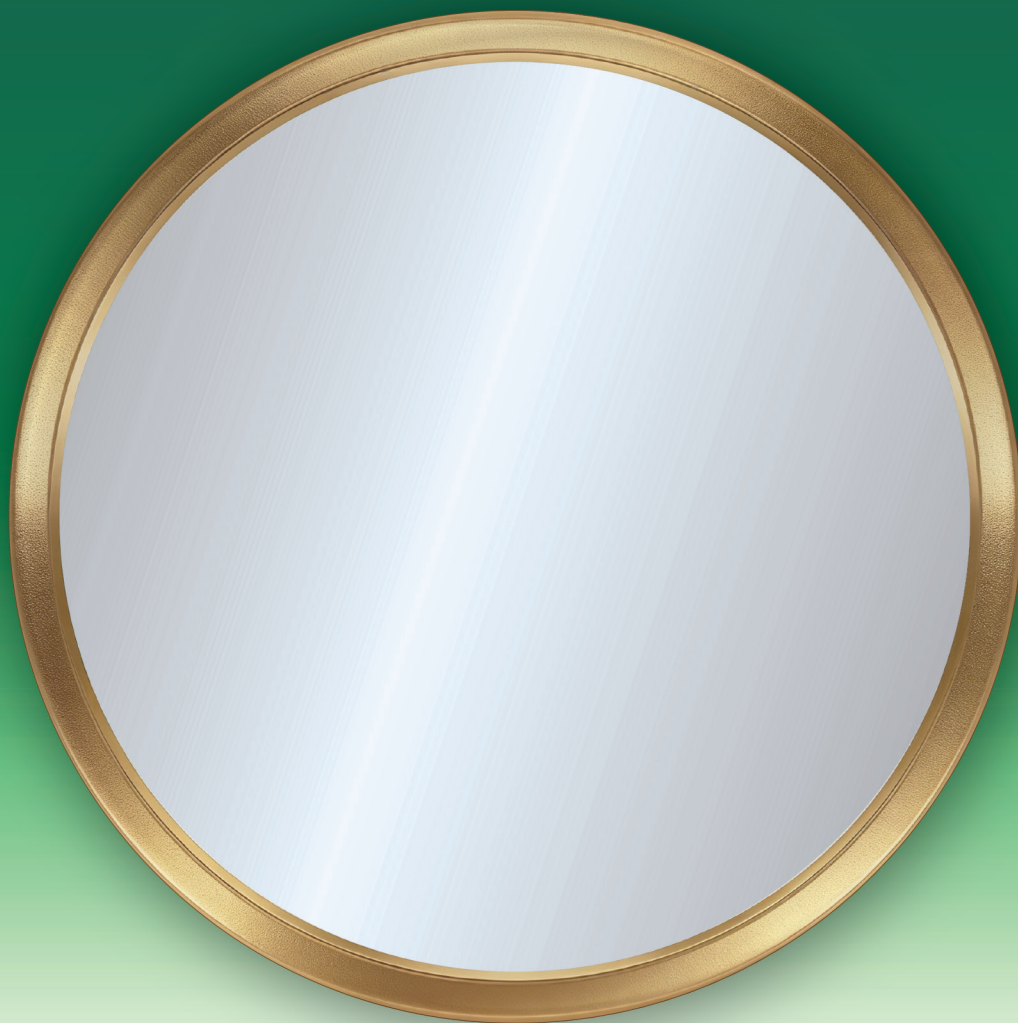
申訴專員公署

OFFICE OF THE OMBUDSMAN

中國香港 HONG KONG, CHINA

2025/26

申訴專員年報撮要



中國香港申訴專員公署

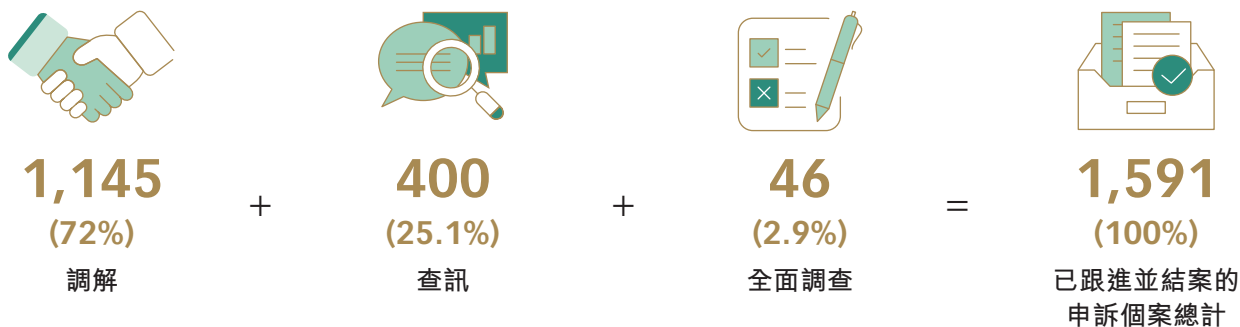
2025/26年報撮要

申訴處理及查詢

在2025/26年度，公署共收到5,167宗申訴，較上年度約增加17.4%。連同由上年度轉入的320宗申訴個案，我們在本年度需處理共5,487宗申訴，並完成了當中的5,012宗，佔整年須處理申訴個案總數的91.3%，475宗將會在下年度處理。在已完成處理的申訴當中，有1,591宗是已跟進並結案，其餘3,421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：



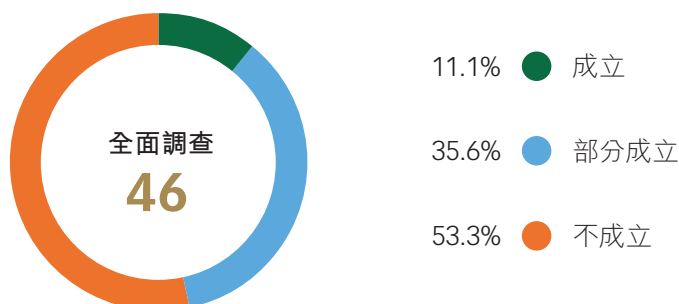
調解

經申訴專員着力推動調解，公署本年度的調解成績斐然，成功調解了1,145宗申訴，比上年度的555宗多逾一倍，佔已跟進個案的72%，大大超越了歷年記錄。調解有助迅速並圓滿地解決申訴人的困擾和申訴。在2025/26年度，以調解方式結案的申訴個案平均僅需時7.94天。

全面調查及查訊結果

年度內，公署以全面調查方式終結的申訴個案共有46宗，當中佔46.7%的結論是「成立」或「部分成立」。在400宗以查訊方式結案的個案中，我們在44宗（佔11%）中發現事涉機構有不足之處。

經全面調查終結的申訴個案結果



主動調查行動

公署在年度內完成了十項主動調查行動：

DI/474 支援長者及殘疾人士照顧者的暫託服務

DI/485 衛生署轄下香港醫務委員會秘書處就投訴處理所提供的支援及成效、衛生署的相關監管

DI/479 當局就打擊殘虐動物的工作

DI/477 政府的防治山泥傾瀉工作及對政府斜坡的管理

DI/480 政府對斜坡維修責任的鑑辨及對私人斜坡的風險管理

DI/483 當局就郊區設施的管理

DI/488 運輸署牌照事務處的櫃位服務安排

DI/481 房屋署對公共屋邨的管理：冷氣機滴水

DI/487 打擊非法佔用政府土地

DI/476 非法棄置建築廢物問題及「好好斗」回收服務

建議及觀點

公署在2025/26年度內提出的觀點及建議的數目如下：



提出的觀點總計

912



提出的建議總計

573



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211宗個案，其後就當中46宗個案重新展開查訊。此外，我們覆檢了20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	90%	100% (超標)
	15個工作天內	99%	100% (超標)
完成申訴個案	3個月內	80%	98.8% (超標)
	6個月內	99%	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%	100% (超標)
	2個月內	99%	100% (超標)
完成覆檢申訴個案	3個月內	70%	100% (超標)
	6個月內	90%	100% (超標)

中國香港申訴專員公署

2025/26年報撮要

推廣正面申訴文化 促進青年人正向參與公共事務

我們致力以多元渠道向社會各界傳遞公署的工作成果及最新資訊，並廣泛宣揚正面申訴文化，加深公眾對公署監察角色的理解。凝聚年輕一代，推動青年積極參與公共事務，是公署教育宣傳的重要一環。年內，我們舉辦了17場大學、大專院校和中學講座，並參與七場職業展覽，接觸逾66,000人次，向年輕社群推廣正向思維。

第28屆申訴專員嘉許獎頒獎典禮於2025年11月18日舉行。年度公營機構獎得主分別是房屋署（金獎）、食物環境衛生署（銀獎）及懲教署（銅獎）。其他獲獎部門包括運輸署（調解獎）、渠務署（科技應用及創意獎），以及數字政策辦公室（1823聯絡中心）（客戶服務獎）。本年度公署更新增設隊伍獎，一共嘉許了十組團隊，其中包括三組跨部門協作隊伍，並且向80位表現傑出的公職人員頒發個人獎。

香港國際申訴專員學院 預防行政失當

公署靈活運用內部資源，無需政府額外撥款或人手，成立香港國際申訴專員學院，推廣正面申訴文化及深化防範行政失當理念。學院於2025年8月25日舉行揭幕禮。年內，學院獲邀到訪七個政府部門及公營機構舉辦座談會，亦為多個內地相關機關及學術團體舉辦共六次交流會。

與內地及國際機構聯繫 說好香港故事

公署在國際交流協作上的貢獻，獲得國際同儕的肯定。申訴專員獲任為國際監察專員協會澳大利西亞暨太平洋區理事，同時成為協會理事會的成員之一，並兼任協會的章程常務委員會主席和聯合國及國際合作工作小組成員。專員積極拓展及深化國際合作，於國際舞台上說好香港故事，包括於2025年5月於摩洛哥出席國際監察專員協會周年理事會會議，以及於9月以亞洲監察專員協會秘書長身份，率領公署代表團出席由國家監察委員會在南京主辦的亞洲監察專員協會年度常務理事會會議及會員大會。其間，與泰國總監察專員簽署雙邊合作諒解備忘錄。

配合政府工作 更好融入及服務國家發展大局

今年是國家「十五五」規劃開局之年。公署作為監察香港公共行政的獨立法定機構，不僅秉持專業精神履行職責，更會積極配合國家「十五五」規劃的大方向及特區政府的對接舉措，推動良政善治，為市民謀幸福。展望未來，在國家「十五五」規劃的強力支持下，公署全體人員全力支持特區政府持續提升國際競爭力，強化內聯外通的橋樑作用，開創香港高質量發展新局面，更好融入和服務國家發展大局，為國家強國建設、民族復興偉業貢獻力量。

個案數字

	報告年度 ¹				
	25/26	24/25	23/24	22/23	21/22
查詢	8,134	8,211	8,599	9,279	8,851
申訴					
(a) 須處理的申訴個案	5,487	4,984	4,979	5,951	5,626
— 接到的申訴	5,167[28]	4,402[53]	4,351[146]	5,357[233]	4,934[140]
— 由上年度轉入	320	582	628	594	692
(b) 已完成的申訴個案	5,012[22]	4,664[52]	4,397[151]	5,323[254]	5,032[135]
已跟進並結案	1,591	1,655[4]	2,053[8]	2,558[138]	2,739[102]
— 經查訊後結案 ²	400	1,060[4]	1,771	2,112[119]	2,432[102]
— 經全面調查後結案 ³	46	40	95[7]	141[16]	92
— 經調解後結案 ⁴	1,145	555	187[1]	305[3]	215
經評審並結案	3,421[22]	3,009[48]	2,344[143]	2,765[116]	2,293[33]
— 缺乏充分理據跟進 ⁵	2,247[12]	1,805[32]	1,470[110]	1,787[85]	1,171[6]
— 受條例所限不得調查 ⁶	1,174[10]	1,204[16]	874[33]	978[31]	1,122[27]
(c) 已完成的申訴個案 百分比 = (b)/(a)	91.3%	93.6%	88.3%	89.5%	89.4%
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	475	320	582	628	594
已完成的主動調查行動數目	10	8	10	9	8

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。



本年報撮要採用環保紙張印製