

## 參考便覽

### 立法會議員與申訴專員舉行的會議 2025 年 7 月 8 日

#### 第一部分：申訴專員公署 2024-25 年度的工作

##### I. 引言

香港特別行政區正穩步邁向「由治及興」，特區政府亦集中力量振興經濟，驅動發展與革新，讓市民生活得更幸福和美滿。申訴專員致力按《申訴專員條例》（《條例》）協助進一步提高特區的公共服務水平，確保公共行政公平、有效、問責和開明。

2. 在申訴專員領導下，公署勇於革新，呼應國家對特區的期盼：勇於改革、敢於破局、不斷創新。公署恆常檢討及完善各項運作安排，利便市民申訴。例如，公署正全面優化電子申訴表格，以精簡申訴程序。

3. 公署在過去一年，以至未來數年的工作，均朝向這些目標。

##### II. 2024-25 年度主要工作

###### A. 三大策略性方向處理申訴

4. 申訴專員在 2024-25 年度制定並要求公署聚焦三個策略性方向：(1) 積極以調解方式有效和快速地處理市民的申訴；(2) 促進跨部門及跨機構的協作，提供高效優質的公共服務；以及(3) 在社會層面推動正面和積極的申訴文化。這三個策略性方向旨在提升公共行政質素，為市民帶來實際裨益，同時鼓勵政府和市民共同建設更穩定和諧、不斷進步的社會。

## 積極推動調解處理申訴

5. 專員指示公署全力推動以調解方式處理不涉及或只涉及輕微行政失當的申訴個案，藉以迅速回應市民的訴求及改善公共行政，緩解市民的不滿，化解社會矛盾和怨氣，凝聚各方力量，全社會合力拼經濟改善民生。

6. 公署採取一系列措施推動調解工作，包括鼓勵調查人員接受調解培訓並全資資助人員的培訓費用。截至 2025 年 6 月，公署所有調查人員已接受基本調解培訓，89% 已完成深造課程，其中四位（8%）更已取得專業資格。公署亦把調解作為調查人員基本能力要求，並在考慮人員晉升或續約時在調解工作的表現。此外，所有《條例》職權範圍涵蓋的 106 個政府決策局、部門和公營機構均已應公署的邀請任命一名調解協調員，處理公署認為適宜調解的求助個案及在其各自單位內推廣調解工作。

7. 在專員的大力推動下和公署人員通力合作下，公署在今個年度內的調解工作取得史無前例的成績，成功調解了 555 宗申訴，接近上一個年度的三倍，佔已跟進個案的 33.5%，刷新了記錄。公署以調解方式結案的申訴個案平均僅需時 10.87 天，便迅速並圓滿地解決申訴人的困擾和申訴。**附件一**載有兩宗近期的感人申訴個案，公署以調解迅速協助申訴人解決困局。

8. 調解成功後，公署會以問卷調查方式邀請申訴人及參與部門和機構分享對公署調解服務的意見。在年度，逾 97% 交回問卷的申訴人及參與部門和機構表示滿意公署的調解服務及逾 98% 表示滿意公署調解員的表現。部分評語摘錄如下：

- 「感謝及表揚申訴專員公署迅速及專業地為民解困，成功向香港郵政調解及爭取將信箱位置合理地遷移至本村範圍。過程中有效率協調及安排促成多個部門參與搬遷及派遞之安排，包括地政署、民政署、漁護署及郵政署，成功地將問題解決，實在感

激萬分。謹代表本村村民衷心感激貴署的幫忙。」

- 「調解員確切掌握申訴人的訴求及意見，以致部門能精準地向申訴人解釋個案進度及作出跟進安排，達致今次調解。」

9. 專員於今年 5 月 9 日出席由律政司每兩年一度舉辦的「調解為先」承諾書活動，並擔任主題演講嘉賓。公署亦為「調解為先」承諾書的支持機構之一。活動以「調解為先：開展對話 成就共識」為主題，鼓勵社會各界先探索採用調解，更高效和便捷地圓滿解決爭議。

### **促進跨部門及跨機構的協作**

10. 專員給公署的另一個策略性方向是全力推動跨部門及跨機構的協調和合作。跨部門、跨機構的良好協作，是高效、以民為本和良政善治的公共行政非常重要的一環。在年度內，公署完成了三宗涉及跨部門及機構協作的主動調查行動及處理了 141 宗涉及跨部門及機構協作的全面調查和申訴個案。

11. 公署在處理相關個案時，會要求所有事涉部門及機構以積極的態度跟進，並且充分與其他單位協作，切實解決市民的困難。如果有系統性權責不清的情況，公署在完成調查後，更會嚴正指出問題的癥結，要求及督促部門及機構認真理順權責，並在有需要時提升層次敲定解決方案，從根源處理問題。公署分析了過往處理的跨部門協作的個案，發現成效主要可以歸納為四方面：

- (1) 協助部門釐清權責
- (2) 協助部門理解問題的癥結所在
- (3) 促成部門就事件直接溝通，採取聯合行動
- (4) 促成部門互相分享資訊、經驗

12. 公署同時透過社交媒體及網站，發布公署的最新消息及工作資訊，除了發表選錄的調查報告外，公署推出了全新的「好人好事」系列，用成功的調解個案及跨部門協作案例作為題材，撰寫與市民生活以及與公眾利益切身相關的以真實個案為本的故事，更有效地展現公署的工作成果。

13. **附件二**載有一宗申訴及一宗主動調查行動，正正是促進跨部門及跨機構協作的好例子。

### **推動正面申訴文化**

14. 公署多年來積極推動「正面看申訴」的理念，深信以正面的態度提出建議和聽取意見，有助推動高效、以民為本及良政善治的公共行政。公署利用不同渠道與各持份者聯繫和溝通，透過多元化的工作交流、宣傳教育及嘉許計劃，一方面鼓勵市民以建設性態度參與公共事務和提出意見，同時亦倡導政府部門及公營機構持開明開放態度服務市民。

15. 在年度內，公署將「正面看申訴」講座由中學擴展至大學，共舉辦了 13 場大學、大專院校和中學講座，向學生和教職人員宣揚正面思維。公署亦為多個政府部門、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，着力推動調解及跨部門協作，優化行政流程，提升公共服務水平。

16. 至於年度的申訴專員嘉許獎計劃，公署在原有的三個機構獎及「調解獎」外，增設了「科技應用及創意獎」和「客戶服務獎」兩個新獎項，以表揚部門和機構主動運用最新科技並以創新方式提供服務，本着以人為本和事在人為的精神，為市民提供最到位的服務及解決難題。

17. 為嘉許及鼓勵各方在「正面看申訴」作出的努力，申訴專員提出雙軌嘉許制度，表揚對改善公共行政有貢獻的政府部門、公營機構和市民。公署在年度內已向 16 個部門和機

構發出共 41 封嘉許信，以及向申訴人致送了 19 張感謝狀，以表揚他們對改善公共行政的貢獻。

### **籌備成立「香港國際申訴專員學院」**

18. 公署正積極籌備成立「香港國際申訴專員學院」（學院），為政府部門及公營機構提供適切的培訓，提升公署內部員工的專業能力，並且促進公署與海外申訴機構的交流和合作。申訴專員及公署人員先後到訪律政司、香港國際廉政學院及公務員學院，與相關機構的首長及代表會面，就推動調解及發展各類專業培訓等領域交換意見。

19. 學院將於 2025 年 8 月舉辦第一場交流會，與政府部門及公營機構相關人員分享以調解處理申訴的心得及成功要訣。學院同時向公職人員灌輸「防範失當」的概念，激勵他們為市民提供更佳及更到位的服務。

## **B. 加強提高公共服務水平、處理制度上的失當**

### **主動調查行動及全面調查**

20. 根據《條例》，申訴專員有權就可能引致不公的行政失當問題，主動展開調查行動。觸發公署展開主動調查行動的，均是一些廣受社會關注或牽涉重大公眾利益的課題，當中懷疑存在系統性的流弊，必須改善。在年度，公署完成了八項主動調查行動，涵蓋不同課題如下：

- 政府對建造業職業安全及健康的監管
- 當局打擊濫用公屋資源的工作
- 當局收回、翻新及重新編配公屋單位的安排
- 房屋署對公共屋邨的管理：違例泊車
- 運輸署有關駕駛考試的安排
- 政府提供辦理先人過世手續相關的公共服務

- 規劃署和地政總署對土地違例發展的執管
- 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

21. 在處理申訴方面，申訴個案如較為複雜、涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、行政體制上的流弊或程序上的缺失，或公署認為有必要對個案作更深入和全面的調查，公署會展開全面調查。在年度內，公署以全面調查方式結案的申訴個案共有 40 宗，其中 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」。

### **建議及觀點**

22. 在完成主動調查行動或全面調查後，公署會按情況向部門或機構提出改善建議。在年度內，公署共提出 254 項建議，當中 148 項是由主動調查行動報告提出，而 106 項由全面調查報告提出，當中改善建議的數目較上一年的建議總數大幅增加了 37%，兼且是近五年的新高。

23. 這些建議能起改善和優化作用，對修正行政體制問題相當重要和有效，亦能提高整體服務質素。在年度內公署提出的建議均獲所涉部門或機構接納，部分建議亦已獲部門或機構跟進及落實。

24. 「政府對建造業職業安全及健康的監管」的主動調查行動為近年對職安健課題最大型、最深入而詳盡的調查。公署就九大範疇提出共 40 項改善建議，包括勞工處應研究就各種高風險作業制訂「檢查清單」範本、全面檢視「合資格人士」備存檢查記錄的規定、長遠而言研究建立電子平台供承建商及「合資格人士」上載檢查記錄及表格，方便監察及抽查；屋宇署應加快處理過往被遺漏的個案，盡快將當中確立需展開紀律處分程序的個案轉介承建商紀律委員會、盡快完成修訂《建築物條例》，優化紀律處分制度；以及發展局應繼續適時檢討工務工程標書評審制度，確保只有安全表現水平達到標準的承建商才能夠投得項目等。

25. 行政長官高度重視這項主動調查行動所得，並於今年 4 月宣布，由政務司司長領導的工作小組會深入檢視公署的主動調查行動報告的建議，確保公署的建議會得到積極跟進。專員感謝行政長官對公署工作的重視，並已於今年 5 月 9 日應邀與政務司司長、公務員事務局局長以及相關高級官員會面，深入檢視公署就政府對建造業職業安全及健康的監管的調查結果和分析，以及就強化部門管理制度和績效問責進行交流。

26. 此外，「當局打擊濫用公屋資源的工作」及「當局收回、翻新及重新編配公屋單位的安排」兩份公屋資源系列的主動調查行動報告極具影響力。公署在第一份報告提出共 31 項改善建議，涵蓋香港房屋協會（房協）「富戶政策」的適用範圍、以及香港房屋委員會（房委會）和房協「與入息和資產申報相關」和「與住用情況相關」的濫用公屋行為的偵測工作、周期性家訪、探討在懲罰濫用公屋的租戶方面增強阻嚇性等多方面。在第二份報告，公署提出共 19 項改善建議，包括房屋署應研究優化在「遷出通知書」所訂期限屆滿後單位仍未騰空交回的程序；房協應研究縮短現時收回單位後 14 天內發出翻新工程單的安排，以及檢討處理翻新空置單位的流程及標準；房屋署及房協應研究在可行情況下為單位收回後至再推出編配訂定目標、優化電腦系統的數據收集及分析功能、修訂有關獨居租戶離世後收回單位的工作指引，並加強職員培訓等。公署在打擊濫用及確保善用公屋資源上，與政府當局攜手合力為輪候公屋已久的市民解決迫切的住屋問題，從而提升市民的幸福感、獲得感。

27. 年內，最觸動人心的主動調查行動非「政府提供辦理先人過世手續相關的公共服務」莫屬。在公署開展此項主動調查行動後，食物環境衛生署（食環署）在 2024 年 11 月推出「身後事專題網站」，集中提供有關綠色殯葬以及與食環署提供相關的服務資訊。公署提出共十項改善建議，包括其他相關部門及機構，包括入境事務處、衛生署及醫院管理局等，應以食環署牽頭設立的網上平台作為基礎，研究進一步設立一個真正跨部門的一站式專題網站，並附設相關電子服務申請，利便家屬更快捷地完成相關流程，免除他們需親身

前往不同部門辦事處申請及辦理各項服務所帶來的不便。公署的建議可大大減輕家屬辦理先人身後事繁瑣手續的實際及心理負擔。

28. 以上例子可顯示，公署的主動調查行動接地氣及以民為本。至於以全面調查處理的個案，**附件三**列舉兩宗個案實錄，改善公共行政。

29. 除主動調查行動及全面調查報告，由 2024 年 11 月開始，公署在查訊方式結案的個案中，亦會向部門或機構提出公署的觀點，就其不足之處或有待改善之處提出意見或建議，或對部門或機構作出正面評價，肯定他們在促進良好行政方面所採取的良好措施。公署在年度內共提出 106 項觀點。

### **C. 重整公署架構**

30. 專員帶領公署由 2025 年 4 月開始分階段落實組織架構重整，靈活調配現有資源，以更有效履行《條例》下的各項重要職能。

31. 公署將首長級職位編制由三層架構精簡為兩層架構，凍結副申訴專員空缺，改由三名助理申訴專員分掌三大部門：申訴調查部、主動調查部，以及申訴評審及支援部，並直接向專員匯報。

32. 另外，公署重新調配人手，為了加強主動調查行動的工作，將主動調查隊的編制由兩隊增加至三隊，而申訴調查隊則由六隊精簡為四隊。此外，公署增添了申訴評審工作的人手，為公署把好關，確保每一宗申訴都會得到審慎處理，並精簡了行政及支援人員的編制。

33. 公署會繼續透過自行培訓及內部晉升，建立一支富經驗、有能力、忠誠幹練、積極和進取，愛國愛港的調查及支援團隊。



## D. 國際工作

34. 公署積極參與及建立國際合作平台，繼續與國際伙伴保持緊密聯繫，把握與國際伙伴交流和分享經驗的機會，於世界舞台上說好香港在「一國兩制」下的好故事，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**

35. 為慶祝公署成立 35 周年，公署於 2024 年 12 月 3 日首次籌辦「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（中紀委）及國家監察委員會（國家監委）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（中聯辦）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。

36. 高峰論壇以「承先啟後 — 申訴專員在轉變的世界中履行使命」為主題，讓來自世界各地、不同司法區域和制度的申訴專員、爭議解決機構、專業和學術界資深人士藉此機會作深度交流，分享實踐經驗和寶貴心得，並討論申訴專員制度和機構面對的挑戰，以及探討申訴專員制度的未來發展。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，當中包括眾多國際申訴專員和 30 多位駐港領事等，以及超過 20 個國際及地區組織的高層代表，包括國際貨幣基金組織、世界銀行、亞洲基礎設施投資銀行、歐洲聯盟駐港澳辦事處等。

37. 同日傍晚，公署舉行高峰論壇閉幕禮暨公署成立 35 周年慶祝活動，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；拉丁美洲的庫拉索；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，簽署及在行政長官李家超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。

### **與內地及國際機構聯繫**

38. 現時，申訴專員為亞洲申訴專員協會秘書長。專員剛分別於 2025 年 1 月及 3 月成為國際申訴專員協會轄下聯合國工作小組的委員及章程常設委員會主席。此外，專員在 2025 年 5 月獲選為國際申訴專員協會澳太區分會的常任理事，將參與澳太區會務的商討及決議，以及協會的核心工作，強化公署國際申訴專員協會的聲望和地位。

39. 在年度內，申訴專員率領公署代表於 2024 年 5 月中旬參與在荷蘭海牙舉行的第 13 屆國際申訴專員協會大會。2024 年 6 月 28 日，專員以亞洲申訴專員協會秘書長身份，出席在土耳其伊斯坦堡舉行的第 25 屆亞洲申訴專員協會常務理事會會議，積極參與國際申訴事務和推介香港由治及興的美好景況。專員亦率公署代表團出席 2025 年 5 月 12 至 15 日在摩洛哥拉巴特舉行的協會常務理事會年會，報告修訂章程的進度，以及以成員身分參與協會聯合國及國際合作工作小組會議，積極推廣國際申訴事務。

40. 公署與內地的相關機構一直保持緊密的伙伴關係。專員於 2024 年 8 月先後率團進行訪問，包括到訪中聯辦，與副主任劉光源及法律部代表會面；在同月亦前赴北京訪問，與中紀委副書記／國家監委副主任傅奎會面，並與中紀委國家監委信息中心領導互相分享經驗。

### **E. 主要數字**

41. 在年度內，公署接到共 8 211 宗查詢及 4 402 宗涉及不同課題的申訴個案，並完成處理了 4 664 宗，當中 3 009 宗經評審後結案，以及 1 655 宗已跟進並結案。

42. 根據申訴人的指稱，在年度引致市民投訴的三大主要原因分別為：「出錯、意見或決定錯誤」、「延誤或沒有採取行動」，以及「監管不力」。

43. 就收到並受理的投訴，公署視乎個案的性質及複雜程度，以調解、查訊或全面調查的方式處理。

處理方式	個案數目	百分比
經調解後結案	555	(33.5%)
經查訊後結案	1 060	(64.1%)
經全面調查後結案	40	(2.4%)
<b>已跟進並結案</b>	<b>1 655</b>	<b>(100%)</b>

44. 有關在處理查詢、申訴、重新評審和覆檢 11 項服務承諾，公署均已全部超標完成。

### III. 展望未來

45. 專員指示公署在新年度繼續推動三大策略。公署重整架構大致完成，運作良好，公署全體人員會繼續緊守崗位，致力推動公共行政公平高效。

46. 公署經過一年的努力，調解工作已建立良好基礎，政府部門和公營機構以及市民都廣為接受以調解方式處理申訴。在之前一年打下的穩固基礎上，公署期望在新年度進一步穩定發展調解工作。公署會繼續做實事，努力不懈地加強推行調解為民解困。

47. 學院的籌備工作正如火如荼，學院已落實在 2025 年 8 月 25 日舉辦第一場調解分享會，期望凝聚更多共識，推動以調解為核心的優質服務。公署深信「預防勝於治療」，學院往後會着力向公職人員灌輸「防範失當」這重要概念，以提高他們的警覺性，避免行政失當。這亦標誌着公署在推動公共行政積極變革方面的一個重大里程碑。

48. 公署會加強主動調查行動的工作，專注牽涉重大公眾利益、涉及經濟及民生的課題。公署的主動調查行動是實在的，並非理論性，亦非小眾議題。而且，公署會以系列形式進行主動調查行動，例如已完成的「當局打擊濫用公屋資源

的工作」及「當局收回、翻新及重新編配公屋單位的安排」有關公屋資源系列的主動調查行動，全方位探討相關或類近課題不同的範疇。公署會積極地透過提出務實有效的建議和觀點，聚焦簡化流程、提升效率，從而改善公共行政。

49. 此外，讓市民更了解公署的工作，如公署認為適合，在決定就某申訴進行全面調查後，會公布有關的決定，廣納民意，就申訴作出更深入和全面的調查。完成全面調查後，公署亦會繼續在網站及社交媒體發表選錄的調查報告，提升公眾對公署工作的了解。

50. 至於申訴評審的工作，公署會按《條例》把好關，確保可予受理的個案符合《條例》下的規定。公署會集中資源處理需要協助的申訴。專員本人會審閱每一宗申訴，確保公署適當地處理每宗個案，絕無遺漏。

51. 在國際工作方面，專員將於 2025 年 9 月以亞洲申訴專員協會秘書長身份，率領公署代表出席在南京舉行的第 26 屆亞洲申訴專員協會常務理事會會議及第 18 屆會員會議，藉此參與協會會務的商討及決議，強化亞洲地區專業網絡及關係，保持公署長期建立的聲望和地位。

52. 就申訴專員嘉許獎計劃、推廣「正面看申訴」方面，在公職人員個人獎項以外，公署會增設團體獎項，表揚公職人員團隊在服務市民方面的傑出表現及鼓勵政府部門的團隊精神。

53. 公署一直本着無畏無私的精神，竭盡所能，秉持獨立、客觀及公正的原則，致力確保香港的公共行政公平高效。申訴專員會繼續推動上述策略性方向，公署全體人員全力以赴，愛國愛港，在政府部門和公營機構通力合作和配合下，社會穩定和諧，不斷進步，使市民的幸福感和獲得感不斷提升。

## 第二部分：答覆議員的提問

### 申訴專員公署的主動調查機制

(將由簡慧敏議員提出)

1. [申訴專員公署如何透過主動調查機制，更緊貼社會關注的議題，並同時加強問責性？]

### 有關鐵路事故的事宜

(將由李世榮議員提出)

2. [2025 年先後發生多宗鐵路事故，包括 2 月 5 日太和站工程車故障、4 月 27 日火炭站工程車故障，以及最嚴重的是 5 月 22 日將軍澳線因架空電纜短路導致全線癱瘓近 5 小時。這些事故不僅影響市民出行，更暴露鐵路系統潛在的安全風險。機電工程署(“機電署”)作為監管機構，自 2019 年起實施“全面及直接審核”制度，主動審核香港鐵路有限公司(“港鐵公司”)四大核心鐵路資產(即路軌、配電系統、列車及信號系統)的資產管理。此外，該署會因應事故對特定項目(例如軌旁裝置、結構建築物、列車司機培訓及電力系統)進行專項審核。然而，近期事故頻生，反映現行監管機制或存在不足，政府當局有必要全面檢視審核成效及跟進機制。就此方面，申訴專員會否考慮對機電署的監管工作展開主動調查？如會，調查範圍應包括以下事項：

- (a) 事故調查機制方面，機電署如何展開調查？
- (b) 監察機制方面，機電署如何確保港鐵公司有效執行改善措施？
- (c) 預防措施方面，機電署如何推動港鐵公司持續改善系統，以防止同類事故再次發生？

- (d) 資源分配方面，機電署現有人手及專業支援是否足以應付突發事故調查？]

**答覆第 1 及 2 條提問：**

- (i) 根據《申訴專員條例》(「《條例》」)，申訴專員獲賦權就可能引致不公的行政失當，儘管無人提出申訴，亦可以主動展開調查行動。觸發專員指示公署展開主動調查的行動，均是一些廣受社會關注或牽涉重大公眾利益的課題，當中懷疑存在系統性的流弊或不公平，不合理的情況，必須盡快作出改善。
- (ii) 公署恆常透過多個渠道，包括申訴內容、市民的建議、新聞時事、社會關注、議會查詢等，特別是參考立法會向政府當局的提問、動議辯論、事務委員會會議及議員提出的個別議題等，詳細分析應否進行主動調查，並重點聚焦於與民生經濟息息相關及推動跨部門協作以解決市民關注的事項，以提升公共行政水平、保障市民安全及改善生活、促進社會和諧的課題，從而集中資源、按緩急先後選取展開主動調查行動的課題。
- (iii) 公署歡迎及期盼各議員就主動調查行動的課題提供意見和建議。
- (iv) 公署一向透過主動調查行動，向政府部門及公營機構提出改善公共行政的建議，當中亦有包括部門管理制度和績效問責。舉例來說，公署今年四月就政府對建造業職業安全及健康的監管的主動調查行動，申訴專員已於今年 5 月 9 日應邀與政務司司長陳國基、公務員事務局局長楊何蓓茵以及相關高級官員會面，聚焦深入分析調查的結果，分析問題坦誠探討其中的瓶頸癥結與挑戰，並全方位交流如何強化部門管理制度和績效問責。現屆政府致力強化部門管理制度，加強部門主管層績效，提升公共服務管理和效能，展示實行良政善治的擔當和決心。公署將全力支持及積極配合，共同努力提升公共行政效能，確保市民能繼續獲得優

質高效的公共服務。

- (v) 為了加強主動調查行動的工作，公署已透過架構重組，靈活調配現有資源，特別成立主動調查行動部，由一名專責助理申訴專員作為部門首長統領，並將主動調查隊的編制由兩隊增加至三隊。

### **申訴專員公署的職能**

(將由狄志遠議員提出)

3. [關於申訴專員公署的職能，現向申訴專員公署提出以下查詢：

- (a) 申訴專員公署會否考慮將其職權範圍擴展至更多機構(例如大學或其他教育機構)，以進一步提升公共行政的透明度與問責性？
- (b) 鑒於現行制度下，申訴專員的建議對政府部門並不具約束力，申訴專員公署會否考慮推動立法工作，使其建議具法律約束力，從而加強對政府部門及相關機構的監管成效？
- (c) 申訴專員公署計劃如何優化公眾教育工作(例如透過創新的宣傳方式或與教育機構合作)，以更有效提升市民對申訴專員公署職權範圍的認知？]

### **答覆：**

- (i) 公署是根據《條例》成立的獨立法定機構，專責監察香港的公共行政。公署有權調查由任何受屈人士提出，就《條例》附表 1 第 1 部所列的共 106 個政府部門及公營機構各項涉嫌行政失當的投訴。

公署經常留意公共行政架構的發展及與政府當局保持緊密聯繫，並不時留意是否有合適的新部門或機構應納

入上述附表之內，從而受公署監管及按需要向政府當局提出建議。

- (ii) 政府一向十分重視公署提出的建議。今年 4 月，公署宣布完成就政府對建造業職業安全及健康的監管的主動調查行動，並向勞工處、屋宇署及發展局提出共 40 項主要改善建議。主動調查行動報告發布後翌日，行政長官宣布，由政務司司長領導的工作小組會深入檢視公署報告的建議，確保公署的建議會得到積極跟進。公署對於行政長官對公署工作的重視，表示衷心感謝，十分鼓舞。公署會在現行機制下繼續與政府各部門及公營機構共同努力，加強公共行政效能。
- (iii) 事實上，按照現行機制，公署完成主動調查及全面調查，並向相關部門和機構提出建議後，會要求所涉部門或機構定期提交報告，從而監察公署建議的落實進度，直至建議全部落實為止。在 2024-25 年度，公署提出的全部建議均獲所涉部門或機構接納，部分建議更已獲跟進及落實。公署會繼續跟進其他建議的落實情況，如發現有部門或機構未有盡力落實建議，會向相關部門或機構催辦，如有需要申訴專員可根據《條例》，向行政長官呈交報告。
- (iv) 為了向社會宣揚「正面看申訴」，同時向公職人員灌輸「防範失當」的概念，以及激勵他們為市民提供更佳及更到位的服務，公署即將於今年 8 月成立「香港國際申訴專員學院」，透過舉辦研討會、工作坊等互動培訓，促進良政善治，全力提升市民的幸福感、獲得感。推展「防範失當」這重要概念，標誌着公署在推動公共行政積極變革方面的一個重大里程碑。
- (v) 另一方面，公署認為對下一代的公眾教育工作是不可或缺。為了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，公署在 2024-25 年度於多間本地中學舉辦學校講座，約 900 名高年級中學生及教職員參與。公署亦於今年將公眾教育擴展至各大學及大專院



校，於 6 間本地大學舉辦座談會和招聘會，出席的教職員和院校教學生都認為座談會十分有用和充實。

### **跨政府部門的協作問題**

(將由蘇長榮議員提出)

4. [政府當局在處理跨部門協作事務時，往往出現效率不彰的問題，惟一直未能從根源徹底解決。以立法會在 2025 年 5 月 21 日通過的《2024 年私營骨灰安置所(修訂)條例草案》為例，經歷 7 年時間，僅批出 13 個私營骨灰場牌照及 5 份豁免書，仍有 77 宗申請積壓。此現象部分源於“政出多門”，即地政總署、屋宇署、消防處及食物環境衛生署等多個部門權責交錯，而審批程序冗長且缺乏有效的協調機制。類似的例子多不勝數，已實際阻礙本港社會的發展，申訴專員公署對此應有深刻的體會。就此方面，申訴專員公署可有解決方案？]

### **答覆：**

- (i) 申訴專員在 2024-25 年度制定並要求公署聚焦三個策略性方向，其中一個策略性方向，是促進跨部門及跨機構的協作，提供高效優質的公共服務。
- (ii) 跨部門、跨機構的良好協作，是高效、以民為本和良政善治的公共行政非常重要的一環。在年度內，公署完成了三宗涉及跨部門及跨機構協作的主動調查行動及處理了 141 宗涉及跨部門及機構協作的全面調查和申訴個案。
- (iii) 公署在處理相關個案時，會要求所有事涉部門及機構以正面和積極的態度跟進，並且充分與其他相關單位協作，切實解決市民的困難。如果有系統性流弊或權責不清的情況，公署在完成調查後，更會嚴正指出問題的癥結，要求及督促部門及機構認真糾正流弊理順權責，並在有需要時提升層次研究和敲定解決方案，從根源處理

問題。

- (iv) 公署會繼續積極推行促進跨部門及跨機構的協作，提供高效優質的公共服務的策略性方向，從而協助部門釐清權責、找出問題的癥結所在、促成部門及機構就事件直接溝通及採取聯合行動、促成相關部門和機構合作無間，分享資訊和經驗等。

**申訴專員公署**

**2025 年 6 月**

## 調解個案實錄

### 實例一：入境處加快發出簽證通知，助年青夫婦安心迎接新生兒

求助人根據入境事務處（入境處）的非本地畢業生留港／回港就業安排計劃攜同妻兒來港工作，並為懷孕的妻子及在港就學的兒子向入境處申請受養人簽證。然而，因為入境處未批出簽證，令他臨盆在即的妻子未能在已預約的醫院進行產前檢查及安排入院分娩。同時，他亦很擔心兒子未能繼續在香港上學，為此感到焦慮不安，故向公署求助。

公署了解求助人的個案後，認為採用調解方式可以更直接和快捷為求助人解決事件，於是立即聯絡入境處了解。原來入境處已經批出求助人提交的受養人簽證申請，只是因為申請太多未及通知他。經公署調解後，入境處即時加快程序，最終即日便向求助人發出簽證批核的通知。

求助人非常滿意他的個案藉公署的調解獲迅速及圓滿解決，並致函感謝公署展現出以人為本的服務理念。是次個案能在半天內成功調解，亦有賴入境處又一次迅速及靈活彈性處理市民的訴求。

### 實例二：從受助者角度出發，社會福利署靈活變通處理綜援申請

求助人為社會福利署（社署）綜合社會保障援助（綜援）計劃的八十多歲年邁受助長者，他為支付必須進行的心臟搭橋手術的費用而辛辛苦苦將綜援資助儲起。當他申請綜援續期時，社署發現他的資產高於申請上限而拒絕他的申請，求助人在沒有綜援下，唯有無奈地要自行支付全部公屋房租和生活費用。其後，當他的資產水平回落至符合續領綜援資格時，社署更要求他一次過退還之前多領的綜援才可為他辦

理續期申請。求助人擔心若要一次過退還資助，他的積蓄便會瞬間歸零，之後便無法維持生活，故向公署求助。

公署感受到求助人的徬徨無助，便聯絡社署提議進行調解。社署檢視求助人的個案後，亦十分諒解他的情況，決定靈活處理他的申請。除了迅速審批他的綜援續期申請外，亦協助他申請分期扣減之前多領的綜援，並向他補發在斷綜援期間的長者生活津貼及回復申領資格起計的綜援。

求助人非常感激公署透過調解替他圓滿解決問題，亦感謝社署的諒解及作出靈活彈性的安排，令他重拾安穩的生活。

## 跨部門及機構的協作實錄

### 實例一：郵政署、民政事務總署、地政總署及漁農自然護理署共同協作，化解矛盾

申訴人是新界某鄉村的村代表。他表示該村位處較偏遠地區，多年來村民需依靠設置在約半小時車程距離外的居民信箱收取郵件，故他要求把居民信箱遷移到村內位置。然而，由於郵政署未能安排郵差進村派遞郵件，故未能安排搬遷居民信箱。申訴人遂向公署提出有關郵政署的派遞安排的申訴。

透過公署的調解，申訴人表示明白郵政署派遞郵件所面對的困難，故代表村民同意如把居民信箱遷移到村內位置，該署在信件不多的情況下可無須每日派遞郵件，而是待該村信件累積數天才一併派郵差到該村派遞。郵政署經考慮後同意上述派遞安排，亦同意把居民信箱搬遷到村內。

公署隨即通知負責設置居民信箱的民政處，而民政處亦同意盡快展開搬遷信箱的程序，包括諮詢地政總署及漁農自然護理署（漁護署）的意見。公署亦主動聯絡地政總署及漁護署，該兩部門均同意收到民政處徵詢意見的要求後，會按既定程序處理。

透過跨政府部門之間的協作，成功為市民解決了一大難題。

### 實例二：1823 處理投訴及查詢的成效的主動調查行動

效率促進辦公室<sup>1</sup>（效率辦）轄下 1823 提供 24 小時一站式服務，為市民解答有關 23 個參與部門的服務查詢，並接收對政府服務的投訴。公署調查發現，1823 未能有效處理跨部門及部門間權責不清的投訴。公署認為，1823 應適時將

重複出現權責不清的地區問題的個案上呈政府高層架構處理。此外，1823 在來電處理、與參與部門的合作安排、日常運作及數據運用等方面也尚有改善空間。

申訴專員對效率辦提出了 13 項建議，包括嚴格執行部門如認為個案不屬其職權範圍或應由其他部門處理，須在指定時限內回覆並解釋原因的要求；就涉及地區問題及重複出現權責爭議的個案，制定機制及訂定工作指引，將上呈工作制度及恆常化，以便有系統、適當及適時地把個案上呈當區民政事務專員或「地區治理專組」；要求參與部門定期就新服務或新安排提交籌劃預算；就剛完成更新的電話系統，持續積極監察並適時檢視，以進一步提升 1823 接聽電話的比率；進一步應用人工智能科技處理查詢；以及對跨部門個案進行分析及整合相關數據，不時向「地區治理專組」提交報告，以協助政府解決涉及跨部門的地區問題等。

數字政策辦公室已全面落實公署的改善建議。

註1. 於2024年7月25日與政府資訊科技總監辦公室合併為數字政策辦公室。

## 以全面調查結案的個案實錄

### 實例一：水務署優化更換水錶機制

申訴人於終止其供水帳戶後一年多，始獲通知其單位和隔鄰單位的水錶於數年前的更換水錶工程中錯調，申訴人因而須繳付數千元的調整水費。公署的調查發現水務署在錯調水錶及帳戶跟進方面均有失誤，並欣悉該署已主動要求所有職員在更換水錶後加強查核相關文件及改善跟進投訴個案的監管機制。公署亦建議該署修訂部門指引，指示人員須於指定時限內書面通知因水錶錯調而受影響的用戶。

### 實例二：康樂及文化事務署改善招標程序

公署在兩宗關於康樂及文化事務署（康文署）轄下場地食肆招標過程申訴個案的調查中，發現康文署內部溝通不足，在告知申訴人競投不成功，並在申訴人按康文署職員指示還原相關營業處所後，旋即向申訴人表示接納其投標價，令申訴人無所適從；以及該署在向競標者提供有關投標時序等資訊方面有改善空間。公署建議康文署加強相關職員培訓、採取措施改善內部溝通及提示職員日後就招標事宜進行商議時應有的程序及需注意的事項，以及增加有關投標資訊的透明度，免生誤會。