

律政司副司長出席香港國際申訴專員學院揭幕禮暨調解研討會致辭（只有中文）
（附圖）

以下是律政司副司長張國鈞博士今日（八月二十五日）在香港國際申訴專員學院揭幕禮暨調解研討會的閉幕致辭：

尊敬的陳積志申訴專員、各位嘉賓、各位朋友：

大家好。首先再次祝賀香港國際申訴專員學院今日正式成立，為政府及公營機構提供適切培訓，提升公署員工的專業能力，並且促進公署與海外申訴機構的交流和合作。剛才我出發前留意到有關今日這個活動的新聞，其中所報道的一點是專員指，學院不需額外撥款。

申訴專員擔當監察政府的角色，以確保香港的公共行政公平和有效率。公署的調查強調獨立、客觀和公正，所以每當市民遇到政府部門和公營機構行政失當時，往往第一時間都會找申訴專員擊鼓鳴冤。因此，申訴專員公署的工作的確提高了香港特區公共行政的質素和水平，促進了行政公平，是不少海外申訴機構學習和交流的對象。而近年，公署在應用調解處理申訴更可以說是成績斐然。

事實上，特區政府一直推廣調解，舉例來說，二〇二三及二〇二四年《施政報告》均特別提及深化調解文化的政策措施，可見特區政府對推動調解的重視。

我很高興今日的研討會以「正面看申訴、調解我有道」為主題，探討政府部門如何正面處理申訴，由部門首長和調解專家剛才向大家分享調解如何將投訴「轉危為機」。相信大家能透過今日的研討會加深對調解的認識，了解調解在公共服務領域的巨大潛力。

香港作為「調解之都」，調解與我們的生活息息相關。為進一步推動調解，律政司已於二〇二四年十一月六日發表了有關在政府合約中加入調解條款的政策宣言。調解條款表示當事人同意在訴諸仲裁或訴訟前先使用調解作為爭議解決途徑。有關政策其實已於今年二月六日起正式生效，在此感謝各部門和同事對政策的支持。

律政司同時亦致力向政府同事和社區推廣調解文化。為提高政府內部對調解的認識，律政司聯同公務員學院，於今年年初為政府部門提供調解培訓，內容涵蓋政府合約調解條款政策、調解基礎知識和法律框架。

在社區方面，律政司聯同環境及生態局和食物環境衛生署推出為期兩年的「社區調解先導計劃」，旨在透過培訓物業管理人員深入了解調解在解決爭議方面的價值，以及使他們掌握調解技能以解決在大廈管理當中的日常糾紛。提高社區工作者

的調解技巧並推動他們將調解應用於日常工作，能建立公眾對調解的認知和信心，令調解文化真正可以植根社區。計劃自啟動以來，已成功於七月份舉辦兩場培訓，共有 47 名物業管理人員完成有關培訓。我們計劃在明年三月前再舉辦多四次同樣的培訓課程。

此外，在特區政府積極推進和各方配合下，國際調解院總部大樓已於今年八月一日正式交付國際調解院籌備辦公室，為國際調解院成立和開幕作好準備。律政司將全力支持國際調解院未來的工作，相信國際調解院的成立可與香港法律樞紐內多個相關區域或國際組織發揮協同效應，鞏固香港在國家「十四五」規劃下作為亞太區國際法律及爭議解決服務中心的定位，為國家涉外法治及推進粵港澳大灣區建設和「一帶一路」等國家戰略作出貢獻。

調解和申訴關係非常密切，環環相扣。申訴專員公署的三大策略性方向之一，是「優先採用調解方式處理不涉及或只涉及輕微行政失當的投訴個案」。

據我「偷師」了解所得，申訴專員公署的調查人員會以中立調解員及協調人的身分，透過會面或電話協助申訴人及被申訴機構討論問題、澄清誤解、收窄歧見，並尋找可行方案，和平地解決申訴，最終達成雙方願意接受的協議。

我亦知道公署在二〇二四／二五年度以調解方式完成的個案達 555 宗，比上一年度增加接近三倍，創下歷史新高。事實證明，調解以非對抗態度解決問題，能有效處理不涉及或只涉及輕微行政失當的申訴個案，有助達致雙贏局面。

在進行全面調查前先嘗試調解，和律政司「調解為先」的理念可謂不謀而合。除了在政府合約中加入調解條款，各位都可以以個人或所屬機構身分加入我們「調解為先」的行列。律政司在二〇〇九年推出「調解為先」承諾書運動，提倡先採用調解來解決爭議。承諾書雖然不具法律約束力，但是承諾人承諾先探索採用調解解決爭議，然後才嘗試其他方法解決爭議，如在法庭進行訴訟。目前，已有超過 1 000 間公司、組織、聯會及個人簽署「調解為先」承諾書。

每兩年一度舉辦的「調解為先」承諾書活動於今年五月九日舉行，律政司很榮幸邀請到陳專員出席，並透過主題演講解說調解如何有效解決申訴及推廣正面申訴文化。

如果你還未簽署「調解為先」承諾書，現在是個好機會，詳情可瀏覽律政司網頁。遞交網上版承諾書後可立即成為承諾人，期待在下屆「調解為先」承諾書活動見到各位。

最後，我想為今日的活動作兩點的總結。第一，今日香港國際申訴專員學院的成立，有如廉政學院和律政司的國際法律人才培訓學院一樣，將會促進香港和國際交往合作，說好香港故事。

第二，我更期待社會各界能夠學習申訴專員公署在「調解為先」的成功經驗，一同嘗試以調解化解矛盾，以實現共贏。謝謝大家。

完

2025 年 8 月 25 日（星期一）