



申訴專員公署
二〇一四 / 一五報告年度第四期
(二〇一五年一月二十七日)



二〇一四年工作簡報

申訴專員准備了申訴專員公署于二〇一四年（一月至十二月）的工作簡報，詳情參閱附件一。



查詢

如有查詢，請與高級行政主任（外務）陳錫霞女士聯絡（電話：2629 0565；電郵：kathleenchan@ombudsman.hk）。

申訴專員公署
二〇一五年一月二十七日

二〇一四年工作简报

申诉专员公署于二〇一四年接到的查询及投诉分别为12,290及5,367宗，数目与上两年相若。详情参阅附表。

2. 根据投诉人所提出的指称作统计，相关政府部门 / 公营机构引致市民投诉的三大原因如下：

- 出错、意见 / 决定错误 (32.7%)
- 监管不力 (14.2%)
- 延误 / 没有采取行动 (14.0%)

上述最常见的三个原因与上两年一样，只是百分比稍有不同。

3. 本署收到而可以受理的投诉，会视乎个案的性质及复杂性，以查讯、调解及全面调查的方式处理。

4. 在二〇一四年，以调解及全面调查（分别是126宗及345宗）终结的个案数目皆有上升。通过调解方式完成的投诉个案是上年个案数字的四倍。调解个案显示，当中一些长达10至12个月的纠纷，于本署介入调解后，结果可以在数天至数星期内圆满解决；而从调解后的意见调查显示，投诉人及相关部门 / 机构都就调解程序及其达致的效果给予正面评价。考虑到公署收到的部分投诉不涉及或只是轻微涉及部门 / 机构的行政失当，公署会继续致力推广以调解方式处理投诉，让个案能得到更快捷、更直接的圆满解决。

5. 至于涉及重大行政失当的投诉个案，本署会秉持一贯原则展开全面调查，寻找部门 / 机构不足的地方，并给予改善建议。

6. 除了处理市民的投诉个案外，本署经常就社会上广泛受到市民关注的议题进行「主动调查」。目的是从宏观角度去审研行政体制本身的流弊。在决定是否对某部门 / 机构展开

主动调查前，本署许多时会进行「初步审研」，即「主动调查审研」。

7. 本署在二〇一四年完成了 23 项主动调查审研及以下 7 项主动调查工作：

- 运输署对专营巴士行车班次的监察机制
- 屋宇署处理涉及知名人士的僭建个案之「特别程序」
- 香港的公共档案管理
- 香港的公开资料制度
- 医院管理局管理及提供病历的机制
- 政府当局对店铺阻街的规管及执法行动
- 政府对旅馆业的规管

本署会继续留意值得关注的课题，以决定调查的方向。

申诉专员公署

二〇一五年一月

个案数字

	2014 年 ¹
查询	12,290
投诉	
(a) 须处理的投诉	6,525
- 接到的投诉	5,367
- 由上年度转入	1,158
(b) 已处理的投诉	5,400
无法跟进处理 ²	2,723
已跟进并终结	2,677
- 查讯后终结 ³	2,206
- 全面调查后终结 ⁴	345
- 调解后终结 ⁵	126
(c) 已处理的投诉的百分比 = (b) / (a)	82.8%
(d) 转拨下年度 = (a) - (b)	1,125
已完成的主动调查数目	7

注 1. 自 1 月 1 日至 12 月 31 日。

注 2. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查；投诉已撤回；或本署基于个案已进入法律程序或缺乏表面证据等原因而中止调查或不予继续处理。

注 3. 根据条例第 11A 条跟进的一般性质的个案。

注 4. 根据条例第 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。

注 5. 根据条例第 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。