



## 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

申訴專員準備了申訴專員公署於二〇一四年（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](mailto:kathleenchan@ombudsman.hk)）。

申訴專員公署

二〇一五年一月二十七日

## 二〇一四年工作簡報

申訴專員公署於二〇一四年接到的查詢及投訴分別為 12,290 及 5,367 宗，數目與上兩年相若。詳情參閱附表。

2. 根據投訴人所提出的指稱作統計，相關政府部門／公營機構引致市民投訴的三大原因如下：

- 出錯、意見／決定錯誤 (32.7%)
- 監管不力 (14.2%)
- 延誤／沒有採取行動 (14.0%)

上述最常見的三個原因與上兩年一樣，只是百分比稍有不同。

3. 本署收到而可以受理的投訴，會視乎個案的性質及複雜性，以查訊、調解及全面調查的方式處理。

4. 在二〇一四年，以調解及全面調查（分別是 126 宗及 345 宗）終結的個案數目皆有上升。通過調解方式完成的投訴個案是上年個案數字的四倍。調解個案顯示，當中一些長達 10 至 12 個月的糾紛，於本署介入調解後，結果可以在數天至數星期內圓滿解決；而從調解後的意見調查顯示，投訴人及相關部門／機構都就調解程序及其達致的效果給予正面評價。考慮到公署收到的部分投訴不涉及或只是輕微涉及部門／機構的行政失當，公署會繼續致力推廣以調解方式處理投訴，讓個案能得到更快捷、更直接的圓滿解決。

5. 至於涉及重大行政失當的投訴個案，本署會秉持一貫原則展開全面調查，尋找部門／機構不足的地方，並給予改善建議。

6. 除了處理市民的投訴個案外，本署經常就社會上廣泛受到市民關注的議題進行「主動調查」。目的是從宏觀角度去

審研行政體制本身的流弊。在決定是否對某部門／機構展開主動調查前，本署許多時會進行「初步審研」，即「主動調查審研」。

7. 本署在二〇一四年完成了 23 項主動調查審研及以下 7 項主動調查工作：

- 運輸署對專營巴士行車班次的監察機制
- 屋宇署處理涉及知名人士的僭建個案之「特別程序」
- 香港的公共檔案管理
- 香港的公開資料制度
- 醫院管理局管理及提供病歷的機制
- 政府當局對店舖阻街的規管及執法行動
- 政府對旅館業的規管

本署會繼續留意值得關注的課題，以決定調查的方向。

**申訴專員公署**

**二〇一五年一月**

## 個案數字

	2014 年 <sup>1</sup>
<b>查詢</b>	<b>12,290</b>
<b>投訴</b>	
<b>(a) 須處理的投訴</b>	<b>6,525</b>
- 接到的投訴	5,367
- 由上年度轉入	1,158
<b>(b) 已處理的投訴</b>	<b>5,400</b>
<b>無法跟進處理<sup>2</sup></b>	<b>2,723</b>
<b>已跟進並終結</b>	<b>2,677</b>
- 查訊後終結 <sup>3</sup>	2,206
- 全面調查後終結 <sup>4</sup>	345
- 調解後終結 <sup>5</sup>	126
<b>(c) 已處理的投訴的百分比</b>	<b>82.8%</b>
= (b) / (a)	
<b>(d) 轉撥下年度</b>	<b>1,125</b>
= (a) – (b)	
<b>已完成的主動調查數目</b>	<b>7</b>

註 1. 自 1 月 1 日至 12 月 31 日。

註 2. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查；投訴已撤回；或本署基於個案已進入法律程序或缺乏表面證據等原因而中止調查或不予繼續處理。

註 3. 根據條例第 11A 條跟進的一般性質的個案。

註 4. 根據條例第 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。

註 5. 根據條例第 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。