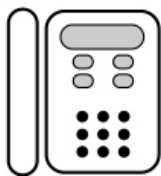


申訴專員公署
二〇一七 / 一八報告年度第五期
(二〇一八年二月一日)



二〇一七年工作簡報

申訴專員准備了申訴專員公署于二〇一七年（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
二〇一八年二月一日

二〇一七年工作简报

申诉专员公署于二〇一七年共接到 11,913 宗查询及 4,865 宗投诉。在过去数年公署接获查询和投诉的个案数字，一直平稳，平均每月接获约 1,000 宗查询和 400 宗投诉。

投诉及处理

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

- 出错、意见 / 决定错误 (34.6%)
- 延误 / 没有采取行动 (13.3%)
- 监管不力 (13.0%)

投诉最常见的三个原因与二〇一六年一样，只是第二及第三项原因排行次序有变更。

3. 公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。在已跟进并终结的 2,913 宗投诉个案当中，经查讯后终结的占 86.1%，经全面调查后终结的占 6.5%，而以调解方式跟进并完成的投诉数目则有上升趋势，占 7.4%。

主动调查

4. 此外，公署已完成并公布了下列 13 项主动调查报告：

- (1) 公共屋村展示宣传品的安排
- (2) 政府对为行动困难人士提供「特别交通服务」的监管
- (3) 教育局对提供非本地高等及专业教育课程的机构之监管
- (4) 房屋署对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制

- (5) 香港机场管理局签发机场禁区通行证的机制
- (6) 政府对工厂食堂的规管
- (7) 房屋署及水务署就公共屋村公共地方和空置单位的水费交收安排
- (8) 食物环境卫生署发出「食物安全命令」后公布商号名单与否的决定准则
- (9) 康乐及文化事务署采购和注销图书馆资料的准则和程序
- (10) 地政总署对某违规村屋的管制行动
- (11) 运输署对长期被围封及闲置道路的处理
- (12) 食物环境卫生署对进口蔬果安全的监控制度
- (13) 社会福利署为有或怀疑有精神健康问题的人士、其家人 / 照顾者及邻居所提供的支援服务

5. 一如过往，公署会将主动调查报告上载公署网页，并挑选涉及广泛公众利益或深受市民关注的主动调查报告结果在新闻发布会上公布。公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

二〇一八年二月