

申訴專員公署

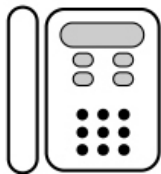
二〇一七 / 一八報告年度第五期

〔二〇一八年二月一日〕



二〇一七年工作簡報

申訴專員準備了申訴專員公署於二〇一七年（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

二〇一七年工作簡報

申訴專員公署於二〇一七年共接到 11,913 宗查詢及 4,865 宗投訴。在過去數年公署接獲查詢和投訴的個案數字，一直平穩，平均每月接獲約 1,000 宗查詢和 400 宗投訴。

投訴及處理

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 (34.6%)
- 延誤／沒有採取行動 (13.3%)
- 監管不力 (13.0%)

投訴最常見的三個原因與二〇一六年一樣，只是第二及第三項原因排行次序有變更。

3. 公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。在已跟進並終結的 2,913 宗投訴個案當中，經查訊後終結的佔 86.1%，經全面調查後終結的佔 6.5%，而以調解方式跟進並完成的投訴數目則有上升趨勢，佔 7.4%。

主動調查

4. 此外，公署已完成並公布了下列 13 項主動調查報告：

- (1) 公共屋邨展示宣傳品的安排
- (2) 政府對為行動困難人士提供「特別交通服務」的監管
- (3) 教育局對提供非本地高等及專業教育課程的機構之監管

- (4) 房屋署對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制
- (5) 香港機場管理局簽發機場禁區通行證的機制
- (6) 政府對工廠食堂的規管
- (7) 房屋署及水務署就公共屋邨公共地方和空置單位的水費交收安排
- (8) 食物環境衛生署發出「食物安全命令」後公布商號名單與否的決定準則
- (9) 康樂及文化事務署採購和註銷圖書館資料的準則和程序
- (10) 地政總署對某違規村屋的管制行動
- (11) 運輸署對長期被圍封及閒置道路的處理
- (12) 食物環境衛生署對進口蔬果安全的監控制度
- (13) 社會福利署為有或懷疑有精神健康問題的人士、其家人／照顧者及鄰居所提供的支援服務

5. 一如過往，公署會將主動調查報告上載公署網頁，並挑選涉及廣泛公眾利益或深受市民關注的主動調查報告結果在新聞發布會上公布。公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

二〇一八年二月