

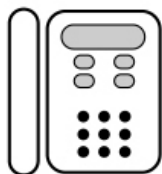


申诉专员公署  
二〇一五 / 一六报告年度第五期  
(二〇一六年一月二十八日)



二〇一五年工作简报

申诉专员准备了申诉专员公署于二〇一五年（一月至十二月）的工作简报，详情参阅附件一。



查询

如有查询，请与高级行政主任（外务）陈锡霞女士  
联络（电话：2629 0565；电邮：kathleenchan@ombudsman.hk）。

申诉专员公署  
二〇一六年一月二十八日

## 申诉专员公署

### 二〇一五年工作简报

申诉专员公署于二〇一五年接到共 12,991 宗查询及 5,346 宗投诉，数目与上年相若。

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 (31.8%)
- 监管不力 (16.1%)
- 延误 / 没有采取行动 (15.5%)

上述最常见的三个原因与上年一样，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. 在二〇一五年初，公署检讨并修订了处理投诉工作的分类方法。以往，公署把所有不在公署职权范围、受《申诉专员条例》（「《条例》」）所限不得调查、由投诉人撤回，或基于各种原因，例如个案已进入法律程序或有其他法定上诉渠道等，以致公署须中止处理或不予继续处理的个案，都归类为「无法跟进处理」。鉴于这些个案其实均经过公署人员仔细评审之后才终结的，故此公署把个案归类为「已评审并终结」。此外，对于一些因为缺乏表面证据而不予继续处理的个案，实际上公署已全面审研投诉人所提供的数据，以及向他们解释公署的结论及理据；由于这些个案都是经过查讯方式处理及终结的，因此公署将之归类为「查讯后终结」。

5. 按新分类方法作统计，公署在二〇一四年及二〇一五年已处理的投诉数字详列附表。

6. 在二〇一五年，在已跟进并终结的 3,166 宗投诉个案当中，经查讯后终结的占 88.1%，经全面调查后终结的占 7.5%，而以调解方式跟进并完成的则占 4.3%，情况与上年相若。

7. 若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。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。

8. 除了处理市民的投诉个案外，本署经常就社会上受到市民关注的议题进行「主动调查」。在二〇一五年，公署完成并公布了下列九项主动调查：

- (1) 对公营房屋现有租户居住资格的审查和监察机制
- (2) 「免入息审查贷款计划」之审批申请及追讨欠款程序
- (3) 教育局拒绝提供教师注册数据的问题
- (4) 环保雪种的安全规管
- (5) 差饷物业估价署对楼宇标示门牌号数的规管
- (6) 政府对新界村屋的消防安全措施的规管
- (7) 水务署处理私人水管渗漏的机制
- (8) 政府对「认可殡葬区」的管理
- (9) 公屋轮候时间的计算方法及信息发放

9. 一如过往，公署会将主动调查报告摘要上载公署网页，并挑选关乎广泛公众利益的主动调查在新闻发布会公布。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

二〇一六年一月

## 个案数字

	2014 年 <sup>1</sup>	2015 年 <sup>1</sup>
查询	12,290	12,991
投诉		
(a) 须处理的投诉	6,525	6,471
- 接到的投诉	5,367	5,346
- 由上年度转入	1,158	1,125
(b) 已完成的投诉	5,400	5,453
已跟进并终结	2,978	3,166
- 查讯后终结 <sup>2</sup>	2,507	2,789
- 全面调查后终结 <sup>3</sup>	345	238
- 调解后终结 <sup>4</sup>	126	139
已评审并终结 <sup>5</sup>	2,422	2,287
(c) 已完成的投诉的百分比 = (b) / (a)	82.8%	84.3%
(d) 转拨下年度 = (a) - (b)	1,125	1,018
已完成的主动调查数目	7	9

註1. 自1月1日至12月31日。

註2. 根据《条例》第11A条跟进，属一般性质的个案。

註3. 根据《条例》第12条跟进，属复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

註4. 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。

註5. 不在公署职权范围、受《条例》所限不得调查或投诉人只是表达意见等。